

Fantastisk og frustrerende

Om å arbeide i mottak for enslige mindreårige asylsøkere

Astrid Horn Hogstad



Masteroppgave i kultur- og samfunnspsykologi, Psykologisk

Institutt

UNIVERSITETET I OSLO

November 2010

Forord

Oppgavens problemstilling er utviklet av meg selv i samråd med min hovedveileder, Nora Sveaass.

Det er mange som fortjener å takkes. Først og fremst vil jeg rette en stor takk til de ansatte på de to mottakene jeg besøkte, for å ha tatt meg godt i mot, latt seg intervju og delt sine erfaringer og opplevelser med meg. Oppgaven hadde ikke blitt til uten dere.

Takk til mine kloke og gode veiledere, Nora Sveaass og Astri Heen Wold, for støtte, engasjement og verdifulle innspill gjennom hele prosessen.

I tillegg vil jeg dele ut en takk til jentene på lesesalen, dere vet hvem dere er. Lunsj- og kaffepausene har vært essensielle for at både jeg og oppgaven skulle komme i havn. Til Josh Phelps og Gudrun Breivik for språkvask og nyttige tips på tampen. Til mamma, pappa og Kjetil for oppmuntrende og inspirerende samtaler. Til Cato for god støtte og en usvikelig optimisme på mine vegne.

Oslo, november 2010

Astrid Horn Hogstad

Innhold

| | |
|--|-----------|
| Sammendrag | 1 |
| Innledning | 2 |
| Bakgrunn og forskningsspørsmål | 3 |
| Kontekst | 5 |
| Relevant forskning | 7 |
| Enslige mindreårige asylsøkere – risiko og psykiske plager | 7 |
| Risiko og resiliens | 8 |
| Psykososialt arbeid med enslige mindreårige asylsøkere | 9 |
| Teoretiske perspektiver | 12 |
| Etikk og omsorg | 12 |
| Skjæringspunktet mellom fag, politikk og omsorg | 14 |
| Metode | 16 |
| Valg av forskningsmetode | 16 |
| Rekruttering av informanter | 16 |
| Mottakene | 17 |
| Etiske betraktninger | 18 |
| Intervjuguide | 18 |
| Gjennomføring av intervjuene | 19 |
| Valg av analysemetode | 19 |
| Analyseprosessen | 20 |
| Resultater | 21 |
| Individnivå | 22 |
| Relasjonsnivå | 29 |
| Samfunnsnivå | 38 |
| Oppsummerende diskusjon | 40 |
| Omsorg | 40 |
| Lojalitet | 43 |
| Mottakene | 44 |
| Begrensninger i undersøkelsen | 46 |
| Avsluttende kommentarer | 47 |
| Litteraturliste | 49 |

Sammendrag

Oppgaven har som siktemål å studere en gruppe innen asylfeltet som tidligere ikke har fått mye oppmerksomhet, nemlig de som arbeider på mottak med enslige mindreårige asylsøkere. Oppgavens fokus er de ansattes opplevelse av ulike aspekter ved jobben, og oppmerksomheten har spesielt vært rettet mot etiske dilemmaer og hvordan de ansatte forholder seg til dem. Det er utført 13 kvalitative intervjuer av ansatte på to mottak i Norge. Analysen av datamaterialet viser at det er stor variasjon, men også likheter i de ansattes opplevelser. De ansatte forteller om utfordringer i jobben, men de positive sidene veier tyngst, og særlig er relasjonen til de unge viktig. De ansatte beskriver i intervjuene en omsorgsrolle overfor beboeren, og det kommer frem at de ansatte har ulike måter å snakke om og utøve omsorg på. Det var ulike oppfatninger av hvor nært man skulle knytte seg til de unge asylsøkerne, og hvor mye distanse man skulle holde. På arbeidsplassen er det i tillegg lite regler og retningslinjer om dette forholdet som de ansatte kan støtte seg på. Mottaksansatte er ansatt under Utlendingsdirektoratet (UDI), og er pålagt å følge de regler som settes av dem. I intervjuene kom det frem at de ansatte er opptatt av at *beboerens beste* skal være målet i alt de gjør, samtidig som at de ønsker å være lojale mot arbeidsgiver. Men noen ganger var det en konflikt mellom det de ansatte mente var det beste for beboeren, og de avgjørelsene som UDI tok.

Innledning

Enslige mindreårige flyktninger og asylsøkere kjennetegnes ved at de er i et fremmed land uten nære omsorgspersoner. De har flyktet fra krig, politiske konflikter eller annen organisert vold. De har i tillegg i varierende grad opplevd tap, savn, sorg og andre traumatiske hendelser. Men selv om de enslige mindreårige kan sies å ha en lik livssituasjon i Norge, så er det ofte det eneste de har til felles. De har ulik bakgrunn, ulike forutsetninger og ulike behov, og dette er en av utfordringene i arbeidet med de enslige mindreårige (Barne- og familiedepartementet, 2001). De har behov for voksne omsorgspersoner helt fra de ankommer det nye landet, og omsorgspersonene, som for eksempel de ansatte ved asylmottak eller ved omsorgssentre for asylbarn, skal ha kunnskap om de unges situasjon og gi dem den hjelpen og støtten de trenger.

I 2009 kom det 17 200 asylsøkere til Norge, og av dem var 2400 mindreårige og reiste uten familie (UDI, 2010; UNHCR, 2010). Alle barn i Norge under 18 år som har behov for særlig hjelp eller beskyttelse, faller i prinsippet inn under barnevernets ansvarsområde og har, hvis de har behov for det, krav på å bli tatt hånd om av barnevernet. Dette gjelder også for asylsøkende barn som kommer alene, men når det gjelder denne gruppen har myndighetene satt grensen til å være 15 år. Myndighetene har imidlertid erkjent at dersom internasjonale forpliktelser om barns rettigheter skal følges, bør også asylsøkere mellom 15 og 18 år være under barnevernets ansvar. Dette er, til tross for at det har vært en målsetting i lengre tid, ennå ikke innført og per i dag er det fortsatt Utlendingsdirektoratet (UDI) som har det faktiske ansvaret for denne gruppen fordi barnevernet mangler ressurser (Regjeringserklæring, 2009). Dette innebærer utfordringer for de ansatte i mottakene for de enslige mindreårige over 15. Regjeringen har heller ikke i statsbudsjettet for 2011 lagt opp til en overføring av ansvaret for denne gruppen, og Redd Barna (2010) påpeker også at FNs barnekomité har bedt Norge om å utvide ansvarsområdet for barnevernet til å omfatte også barn mellom 15 og 18 år (Redd Barna, 2010).

Norge er gjennom internasjonale konvensjoner, som flyktningkonvensjonen (FN, 1951) og torturkonvensjonen (FN, 1984) forpliktet til å ta i mot og gi beskyttelse til mennesker som er på flukt og har behov for beskyttelse mot overgrep. Norge har også ratifisert FNs barnekonvensjon (1990), og i dennes artikkel 3 står det at *barnets beste* skal være utgangspunkt for alle avgjørelser som har innvirkning på det. Barnekonvensjonen

gir ikke adgang til å diskriminere mellom asylsøkere og andre barn som bor i Norge. Mennesker under 18 år som oppholder seg i eller utenfor sitt hjemland, skal behandles i tråd med barnekonvensjonen, og prinsippet om barnets beste skal gjelde uansett.

Mer erfaring og mer kompetanse på asylmottaksdrift har gjort at mange mottak fungerer godt (Brekke, Aarset, Andenæs, & Lidén, 2010). Eksempler på dette er utviklingen av spesialiserte mottak for de enslige mindreårige mellom 15 og 18 år og forsterkede mottak for søkere med spesielle behov (Brekke et al., 2010).

Flyktningstrømmen er imidlertid uforutsigbar. Flere og flere barn flykter og søker asyl alene. I Norge har det vært en sterk, men ujevn økning de siste årene: 916 enslige mindreårige asylsøkere i 2003, 322 i 2005 og 2400 i 2009 (UDI, 2010). Ustabile konflikter og asyltilstrømning fra mange ulike land er faktorer som kan være med på å gjøre det vanskeligere å forutse hva det blir behov for og hvordan man best kan forebygge eventuelle problemer. Det er tydelig at hjelpeapparatet og omsorgspersonene rundt de enslige mindreårige står overfor store utfordringer. Det er i tillegg lite forutsigbarhet og stor variasjon i hva slags utfordringer man står overfor til enhver tid.

Bakgrunn og forskningsspørsmål

Forskning på feltet asyl og asylsøkere er knyttet til en interesse for de enslige mindreårige asylsøkerne selv. Temaer som studeres er blant annet hvordan denne gruppen har det på mottak, hvilke fysiske, psykiske og sosiale problemer de sliter med og hvordan de mestrer hverdagen etter at de har fått opphold (Oppedal, Seglem, & Jensen, 2009; Sourander, 1998). Det er også en del forskning knyttet til det psykososiale arbeidet med unge asylsøkere, med utgangspunkt i de unges situasjon og behov (Bhabha, 2004; Kohli & Mather, 2003).

Etter hva jeg kjenner til er det derimot betydelig mindre forskning på systemet rundt de unge, på hjelpeapparatet og de som har daglig kontakt med dem. Hvordan omsorgspersonene og de ansatte i hjelpeapparatet opplever arbeidet med unge asylsøkere er noe som har vært svært lite forsket på. I dag er det mange som er engasjert i barnevernets institusjoner for asylbarna under 15 år, men i denne oppgaven er jeg interessert i å fokusere på dem som jobber ved mottak for enslige mindreårige asylsøkere mellom 15 og 18 år. Disse har i liten grad vært i forskernes søkelys, men de utgjør jo nettopp en gruppe som har et daglig engasjement med barn og unge som i prinsippet skulle vært under barnevernet, men som i dag bor på mottak under UDI.

Jeg vil i denne oppgaven gå nærmere inn på denne gruppen, fordi jeg mener at deres stemmer er viktig å få frem. De som har den daglige kontakten med og blir kjent med asylsøkerne mens de er på mottak vil kunne ha stor innvirkning på livene deres, både på mottaket og etter mottaksoppholdet. De ansatte har også en viktig mellomposisjon mellom asylsøkerne og UDI som kan skape etiske dilemmaer og lojalitetskonflikter. Denne mellomposisjonen gjør at de har mange ulike hensyn å ta. De er ansatt i et system som er drevet av staten, av politikere og av UDI, og har dermed et omfattende regelverk og en politikk å forholde seg til. Samtidig er de ansatt for å være omsorgspersoner for en gruppe unge mennesker med sammensatte vanskeligheter og behov. Dette kan føre til etiske dilemmaer i situasjoner hvor forventninger fra beboeren kolliderer med forventninger fra arbeidsgiver. De ansatte har omsorgsansvar for beboerne i den tida de er på mottaket, men beslutningen om det som skjer etterpå er det ikke de som skal ta. I tillegg skal den ansattes kontakt med asylsøkerne opphøre når de ikke lenger bor på mottaket. De må derfor finne en balanse mellom det å skape et tillitsforhold til beboerne og å holde en viss distanse til dem, noe som også kan skape etiske dilemmaer for den enkelte ansatt. Fra et faglig, etisk og politisk perspektiv er det interessant å se hvordan ansatte i denne situasjonen vurderer fagetiske valg i sin jobbhverdag. Deres overveielser og vurderinger i forhold til denne typen dilemmaer vil derfor være viktig å fange opp i denne studien. Jeg vil bruke forskning gjort på unge, enslige asylsøkere som bakgrunn for å beskrive noen av de utfordringene som deres omsorgspersoner står ovenfor. Både forskning på hvilke psykologiske vansker de sliter med og hvilke ressurser og muligheter de har, er relevant her. Forskning som omhandler det psykososiale tilbudet til denne gruppen, vil også være relevant i denne sammenhengen. De teoretiske perspektivene jeg har valgt å bruke er knyttet til de ansatte og deres måter å vurdere og resonnere seg frem i vanskelige etiske dilemmaer. Omsorgsetikk og nærhetsetikk omhandler mennesker i omsorgsykker og i nær samhandling med andre mennesker, og hvordan de forholder seg til etiske valg og dilemmaer.

Hvordan de ansatte opplever og beskriver ulike aspekter ved jobben sin vil kunne være et viktig bidrag når man skal legge til rette for at mottakene og asylinstituttet som helhet skal fungere best mulig. Denne kunnskapen vil også kunne bidra til at unge asylsøkere som kommer til Norge skal ha best mulig forutsetninger for å klare seg bra, uansett hva de får som svar på asylsøknaden. Oppgaven kan være med på å legge bedre til rette for, og forbedre rammene rundt miljøarbeid på asylmottak. Oppgavens forskningsspørsmål er derfor:

Hvilke utfordringer opplever ansatte i asylmottak, og hvordan beskriver og forholder de seg til etiske dilemmaer de møter i jobben?

Kontekst

Mottaksansatte arbeider innenfor en kontekst som styres av internasjonale konvensjoner, norske politikere og UDI. Deres jobbhverdag preges også i stor grad av de unge asylsøkernes situasjon og asylprosess. Jeg vil her gi en kort presentasjon av mottakssystemet i Norge og asylprosessen som asylsøkere skal gjennom. Informasjonen er hentet fra UDIs regelverk, rundskriv og retningslinjer, hvis ikke annet er oppgitt.

Asylsøkere som kommer til Norge blir først plassert i et ankomstmottak, og de blir så overført til et transittmottak. Fasen i ankomst- og transittmottak kalles *ankomstfasen*. De enslige mindreårige under 15 år kommer rett til omsorgssentre drevet av barnevernet, mens de mellom 15 og 18 år kommer til egne transittmottak for enslige mindreårige, drevet av UDI. Asylsøkerne blir på transittmottaket til de har gjennomført et asylintervju med UDI, helsesjekk og en eventuell alderstest hvis UDI er i tvil om de er under 18 år. Alderstesten går per i dag ut på en tannundersøkelse, samt røntgen av håndrot. Den skal være veiledende, og ikke avgjørende for svaret på asylsøknaden. Undersøkelsene har en feilmargen på opptil flere år og er ikke ansett som presise (NOAS & Redd Barna, 2006). Hvis UDI er i tvil om søkeren er under 18 år, også etter en alderstest, skal tvilen komme søkeren til gode. Fra transittmottaket blir asylsøkerne sendt til ordinære mottak for enslige mindreårige. På det ordinære mottaket blir de til de har fått svar på asylsøknaden. Denne fasen kalles *kartleggingsfasen*, og her utvikles en individuell kartlegging og en tiltaksplan som er tilpasset den enkelte beboer. Enslige mindreårige asylsøkere som kommer til Norge har krav på å få oppnevnt en verge og en advokat som skal se til at deres rettigheter og omsorgsbehov blir ivaretatt.

I Norge er det stor forskjell på hvilke rettigheter man har som mindreårig, og de rettighetene man har etter man har fylt 18 år. Forskjellene på voksenmottak og mottak for enslige mindreårige er derfor stor. Mottakene for de mellom 15 og 18 år skal legge til rette for skolegang og et helhetlig omsorgstilbud, med tett samarbeid med verger og barnevernet. Transittmottaket skal også ha et skoletilbud med undervisning i norsk språk og kultur, selv om asylsøkerne som regel tilbringer kortere tid her enn på ordinærmottak. UDI har bestemte krav til driften av mottak for enslig mindreårige, og også faglige

retningslinjer for de ansatte som skal ivareta disse tilbudene. I Kravspesifikasjon til driftsreglementet (UDI, 2008b) står det at boligtilbudet i alle mottak skal være *”nøkernt, men forsvarlig”* og *”sikre beboernes grunnleggende behov og den enkeltes behov for trygghet”* (s. 4). Mottakene for enslige mindreårige skal ha som mål å *”sikre omsorg samt strukturere og målrette tiltak som kan bidra til å gi den enkelte en trygg og meningsfylt hverdag under oppholdet”* (s. 17). Her er det også spesifikke krav til omsorgstilbud, skole- og fritidstilbud, informasjonsarbeid og beboermedvirkning. Dermed er det større krav til omsorgsarbeidet og miljøarbeidet for dem som jobber i denne typen mottak, enn for dem som jobber på mottak med voksne og familier. I UDIs faglige retningslinjer for arbeidet med enslige mindreårige (UDI, 2000) er disse punktene utdypet. UDI har også utarbeidet krav til etiske retningslinjer for ansatte i statlige mottak (UDI, 2008a), og disse *”retningslinjene (skal) fungere som en rettesnor i mottakshverdagen med sine utfordringer og dilemmaer.”* Retningslinjene for relasjonen ansatte – UDI skal preges av verdien lojalitet, tillit og åpenhet. De ansatte skal rette seg etter UDIs retningslinjer og vedtak, men også gi tilbakemelding om kritikkverdige forhold eller faglige dilemmaer. I relasjonen ansatte – beboere skal prinsipper om ikke-diskriminering, brukertilpasning og respekt for annerledeshet være førende. Et av punktene her sier at den ansatte skal *”gi god omsorg til enslige mindreårige beboere”* (UDI, 2008a).

Arbeidsoppgavene på et mottak tar ulike form på ulike mottak, avhengig av mottakstype, størrelse og driftsoperatør. I store mottak er de ansatte som jobber med ledelse, resepsjon og logistikk lite ute i miljøet sammen med beboerne. I små mottak har gjerne ledelsen i tillegg til de øvrige ansatte også mye kontakt med beboerne. Miljøarbeidere og miljøterapeuter har som hovedoppgave å være ute i miljøet sammen med beboerne, og de har ansvaret for det praktiske og den daglige kontakten med beboerne. UDI har ikke utarbeidet en spesifikk stillingsbeskrivelse av denne typen stillinger, og heller ikke retningslinjer til hvordan man som miljøarbeider skal forholde seg til de etiske og faglige dilemmaene man som miljøarbeider for enslige mindreårige asylsøkere kan møte. Det er heller ingen retningslinjer eller skriv som tar for seg den potensielt vanskelige posisjonen som denne stillingen kan medføre, hvor det forventes at man både er lojal mot UDI og mot beboeren. En stillingsutlysning hos den største private driftsoperatøren i Norge beskriver imidlertid noen av miljøarbeiderens arbeidsoppgaver: *”oppfølging av beboere og daglige rutiner ved mottaket, motivere til og delta på aktiviteter sammen med beboere, gi omsorg og bidra til å skape trygge og forutsigbare rammer, logging og overlapping av informasjon.”* (www.hero.no, hentet 30.09.10).

Relevant forskning

Enslige mindreårige asylsøkere – risiko og psykiske plager

For å beskrive noen av de utfordringene som mottaksarbeidere står overfor, er det her relevant å presentere noe av den forskningen som er gjort på de unge, enslige asylsøkerne. Kunnskap om hva forskning sier om psykiske og sosiale vansker hos enslige mindreårige asylsøkere bidrar til en forståelse av utfordringene som systemet og mottaksansatte står overfor i forhold til de unges situasjon.

Det finnes mye litteratur som viser at unge som har vært utsatt for krig og konflikt utgjør en spesiell risikogruppe (se for eksempel Machel, 1996). Ifølge Kohli og Mather (2003) må de krysse tre psykologiske barrierer: De er fremmede i et fremmed land og må tilpasse seg raskt andre skikker og normer enn de er vant til. De bærer ofte på erfaringer og minner fra fortiden som kan være vanskelige å håndtere. I tillegg må de forholde seg til et system av mottaksarbeidere, sosialarbeidere og andre som skal bistå dem, et system som for dem er nytt og forvirrende (Kohli & Mather, 2003). Oppedal, Seglem og Jensen (2009) har kartlagt psykiske plager og andre belastninger for unge asylsøkere som har fått opphold i Norge. Her kommer det frem at vanlige psykiske plager var depresjon og posttraumatisk stress samt somatiske plager og usikkerhet angående fremtiden. Det finnes forskning som støtter dette også når det gjelder unge som ikke har fått opphold (Sourander, 1998).

En studie som omhandler unge på flukt fra krig og konflikt antyder at denne gruppen ikke har de samme forutsetningene for en sunn utvikling som andre unge (Melzak, 1995; Trowell & Bower, 1996). Enslige mindreårige flyktninger viser ofte en ujevn utvikling: De viser styrke som vanligvis karakteriserer eldre barn og svakheter som kjennetegner yngre barn. De kan ha utviklet strategier for å ta vare på menneskene rundt seg og dette kan ha gått på bekostning av deres egen utvikling og modenhet. Deres kronologiske alder kan derfor være misvisende i forhold til omsorgsbehov (Melzak, 1995; Trowell & Bower, 1996). I en rekke rapporter fra de siste 20 årene (Hjelde & Stenerud, 1999; Knudsen, 1992; Oppedal, et al., 2009; Redd Barna, 2004; Schancke, 1995; Solberg, 1997) slås det fast at dette er en gruppe unge med ekstra tung bagasje og som derfor trenger mye oppfølging og støtte fra hjelpeapparatet rundt dem, i tillegg til tilrettelagt omsorg og bedret rettssikkerhet.

Risiko og resiliens

Det finnes mye forskning på de unge asylsøkernes vanskeligheter og problemer, og mye av denne forskningen har funnet at politisk vold mot barn og unge kan gi psykiske skader som angst, følelsesmessige problemer, atferdsproblemer og posttraumatisk stressyndrom (PTSD) (Dyregrov, Gjestad, & Raundalen, 2002; Sourander, 1998). Men det finnes også forskning som undersøker de unges styrker, ressurser og hva som bidrar til at de klarer å håndtere vanskelighetene. Resiliensforskning gjør nettopp dette. Borge (2008) definerer resiliens slik: *”Resiliens er prosesser som gjør at utviklingen når et tilfredsstillende resultat, til tross for at barn har hatt erfaringer med situasjoner som innebærer en relativt stor risiko for å utvikle problemer eller avvik.”* (Borge, 2008 s. 15)

Kunnskap om resiliens er svært viktig i det daglige arbeidet med unge enslige asylsøkere, og med å forebygge varige psykososiale vansker hos unge flyktninger og asylsøkere (Borge, 2008). Det er viktig at denne kunnskapen brukes aktivt i arbeidet med de unge, helt fra de kommer til landet.

Ikke alle barn reagerer på samme måte i møte med konflikter og politisk vold. Noen klarer seg bedre enn andre selv om de har vært gjennom mye av de samme tingene. Resiliensforskning søker å finne de faktorene som setter i gang resiliensprosesser og fremmer positiv mestring hos barna. Forskning på resiliens hos barn i konfliktområder har blant annet antydnet at familiens rolle er svært avgjørende for barnas psykiske helse. I forbindelse med familier som flykter sammen fungerer ofte foreldre og omsorgsgivere som ”buffer” mot det vanskelige og ukjente, mens barn som flykter alene ikke har den samme beskyttelsen (Borge, 2008, s. 119). Positive relasjoner til familie og jevnaldrende henger nøye sammen med beskyttende faktorer og positiv mestring (Agaibi & Wilson, 2005). Selve konflikten eller den politiske volden som barnet har vært vitne til, og hvordan de unge tenker på det, er også viktig. Hva de unge forstår, og hvordan de fortolker politisk vold, er svært viktig for deres psykiske helse, enten de blir værende i samfunn med politisk vold eller de flykter til land der det er fredeligere forhold. Ser de en mening med den politiske volden som skjer, kan dette fremme resiliensprosesser (Borge, 2008).

Grad av kontroll over eget liv spiller også inn på mestring og resiliens. Både reell og opplevd kontroll er viktig: Det ligger en beskyttende virkning i det å faktisk kunne planlegge livet sitt, og å ha kontroll over sin egen situasjon og sin fremtid (Borge, 2008 s. 60). I tillegg kan en indre *locus of control* være beskyttende, en tro og innstilling på at en

selv har kontroll over sitt eget liv, og at uansett hva som skjer så har man en mulighet for å endre situasjonen til noe positivt (Agaibi & Wilson, 2005). Antonovsky (Borge, 2008) beskriver *sense of coherence* som en viktig beskyttelsesfaktor. Begrepet kan oversettes med *opplevelse av sammenheng* og består av tre elementer: håndterbarhet, mening og forståelse. Når man føler at man kan håndtere situasjonen man er i, at man har en forståelse for det som skjer og når man i tillegg ser en mening med det, virker det beskyttende (Borge, 2008).

Når man ser på hvilke faktorer som forskningen antyder er resiliensfremmende, er det tydelig at enslige mindreårige asylsøkere mangler tilgang på flere av disse. De er kommet til mottakerlandet uten familie og nære omsorgspersoner, noe som ses på som en beskyttende faktor. Mange har også mistet foreldre eller søsken i krig eller konflikthandlinger. Spesielt er muligheten de har til å planlegge og ha kontroll over livet sitt ekstremt begrenset. Det er ikke mulig å planlegge noe særlig frem i tid når fremtiden avhenger av hvilket svar de får på asylsøknaden. De ansatte på mottaket står dermed overfor store utfordringer i forhold til de unges vanskelige situasjon. De skal overta omsorgsansvaret og gi dem best mulig omsorg i den tida de er på mottaket, og de skal hjelpe dem å håndtere vonde opplevelser fra fortiden. De er også en stor del av det psykososiale tilbudet som de unge asylsøkerne har tilgang på i den tida de er på mottak, i tillegg til ungdomspsykiatri, helsevesen og barnevern.

Psykososialt arbeid med enslige mindreårige asylsøkere

Forskning knyttet til det psykososiale tilbudet til enslige mindreårige asylsøkere dreier seg i stor grad om de unges situasjon, behov og deres historier, og i mindre grad er perspektivet og opplevelsene til de *ansatte* i hjelpeapparatet studert. Kunnskap om hvilke behov de enslige mindreårige har og hvilke tiltak som trengs i det psykososiale tilbudet er likevel viktig og kan brukes aktivt i opplæring og veiledning for blant annet mottaksansatte. Kohli og Mather (2003) undersøker risiko- og resiliensfaktorer hos enslige mindreårige asylsøkere i Storbritannia, og hvilke tiltak som kreves for å fremme ”well-being” hos denne gruppen. Søvnproblemer, konsentrasjonsproblemer og stadige tanker om vonde opplevelser i fortiden var en del av hverdagen for de unge asylsøkerne, og er også faktorer som øker risikoen for psykiske problemer. En av konklusjonene i denne studien var at det var viktig å hjelpe de unge til å hjelpe seg selv. Dette kalte de

”*terapeutisk omsorg*,” og på denne måten kunne man hjelpe dem til å bygge opp igjen en følelse av tilhørighet og kontroll over eget liv.

Neumayer, Skreslett, Borchgrevink og Gravråkmø (2006) hevder at enslige mindreårige asylsøkere er spesielt sårbare og trenger vern og omsorg. Mange enslige mindreårige har vært gjennom ting som har gjort at de har mistet deler av en normal utvikling og trenger oppfølging også etter myndighetsalder (Neumayer, et al., 2006). Det meste av forskningen på dette feltet tyder på at denne gruppen trenger ekstra støtte og hjelp, men det er imidlertid ulike oppfatninger om hvordan man kan hjelpe de unge til å håndtere traumatiske hendelser: om man bør snakke om traumene eller ”glemme” dem. En tilnærming til det er ikke å fokusere på emosjonelle sår, men forsøke å finne og dra nytte av barnets iboende ressurser og egenskaper. Første steg i behandlingen av flyktningbarn må være å styrke naturlige helingsmekanismer og beskyttelsesfaktorer (Ager, 1997; Machel, 1996). En annen tilnærming er ikke nødvendigvis å la være å snakke om det vonde, men hjelpe dem til å leve med tankene og minnene ved å sette ord på dem (Hjermann, 2004). Man bør heller ikke ta for gitt at den ”vestlige” måten å takle problemer på, å snakke om det, er den riktige for alle.

Cemlyn og Briskman (2003) sammenligner forholdene for enslige mindreårige i Storbritannia og Australia. I Australia og Storbritannia er menneskerettighetene grunnlaget for alt arbeidet med enslige mindreårige asylsøkere, i likhet med Norge. Likevel er det påvist av FNs barnekomité at asylsøkende barn ikke får oppfylt alle rettighetene de har krav på, på grunn av blant annet for lang saksbehandlingstid og mangelfull tilgang på stabile boforhold (Cemlyn & Briskman, 2003). Artikkelforfatterne argumenterer derfor for at det er nødvendig med et paradigmeskifte i sosialt arbeid rundt denne gruppen, hvor menneskerettighetsprinsipper implementeres i større grad og hvor asylsøkere og asylmottak tas mer hensyn til i politikkutformingene i ulike deler av samfunnet (Cemlyn & Briskman, 2003).

Zion, Briskman og Loff (2009) etterlyser også mer fokus på menneskerettigheter i arbeidet med asylsøkere. I deres artikkel beskrives forholdene for helsearbeidere på et forvaringssenter for asylsøkere i Australia. Australias system for å ta imot asylsøkere har høstet kritikk fra humanitære og menneskerettighetsorganisasjoner på grunn av dårlige forhold på asylmottakene og på grunn av at asylsøkernes rettigheter i forhold til helsehjelp og rettshjelp har vært lite ivarettatt.

I Australia har det lenge vært praksis å internere asylsøkere, også barn, i forvaringssentre. Dette dreier seg med andre ord om frihetsberøvelse av mennesker som

ikke har foretatt noen kriminell handling, og denne frihetsberøvelsen omfatter også barn. Denne praksisen er blitt sterkt kritisert for å være i strid med menneskerettighetene. Forholdene ved disse forvaringssentrene kan på ingen måte sammenlignes med asylmottakene i Norge, men artikkelen er likevel relevant her fordi den omhandler helsearbeiderne som jobber på sentrene. De beskrev sin arbeidssituasjon som svært vanskelig fordi de befant seg i en posisjon hvor de opplevde en lojalitetskonflikt og en motsetning mellom forpliktelser fra arbeidsgivere på den ene siden og deres profesjonelle og etiske forpliktelser overfor asylsøkerne eller pasientene på den andre (Zion, et al., 2009). I artikkelen brukes omsorgsetikk som teoretisk ramme, og det undersøkes hvordan helsearbeiderne vurderer de fagets dilemmaene. På tross av vanskelige forhold setter de pasientene (asylsøkerne) og deres behov først. De bruker midlene som er tilgjengelig for å gjøre forholdene deres bedre, blant annet gjennom å skape relasjoner til dem og gi dem den behandlingen de har behov for, og gjennom å være vitner til de harde forholdene og kreve overfor myndighetene at rettighetene deres blir ivaretatt.

Folk i yrker som innebærer å hjelpe mennesker som har det vondt, kan selv oppleve at det blir tungt. Forskning som omhandler barnevernsarbeidere (Conrad & Kellar-Guenther, 2006; Friedman, 2002) viser at når man arbeider direkte eller indirekte med traumatiserte barn, uansett hvor mye erfaring og ekspertise man har, er det en risiko for at man utvikler ”compassion fatigue” eller vikarierende traumatisering (Friedman, 2002). Vikarierende traumatisering er når hjelpearbeideren selv opplever PTSD-lignende symptomer, og måten dette kan gi seg uttrykk er blant annet gjennom konsentrasjonsproblemer og sinne, og at de ikke klarer å ”legge fra seg” jobbrelaterte saker når de drar hjem (Friedman, 2002). ”Compassion fatigue” har et lignende sett med symptomer. Undervisning i traumatisk stress, hva som forårsaker det og hvordan det gir seg uttrykk, samt debriefing og gruppesamtaler for de ansatte, er måter å unngå vikarierende traumatisering hos den ansatte og samtidig tilegne seg en kunnskap og et språk for å håndtere en tøff arbeidshverdag (Friedman, 2002).

Forskningen på området rundt asyl og asylsøkere har i hovedsak hatt oppmerksomhet på de unge asylsøkerne og deres situasjon, under og etter mottaksoppholdet. Det slås fast at de unge er og har vært utsatt for en rekke faktorer som gjør at de har stor risiko for å utvikle varige psykiske, sosiale og fysiske plager. Forskning på resiliens undersøker hvilke faktorer som gjør at unge som blir utsatt for slike risikofaktorer, ikke utvikler slike plager. Når det gjelder forskning på det psykososiale tilbudet til denne gruppen, baserer det seg i stor grad på kunnskap om hvilke behov de

unge har og er, med unntak av forskning på vikarierende traumatisering, i liten grad fokusert på de ansatte i hjelpeapparatet.

Teoretiske perspektiver

I det følgende vil jeg presentere teori som omhandler forholdet mellom etikk, omsorg og politikk. Det er i dette feltet at ansatte på asylmottak beveger seg, i likhet med mennesker i andre omsorgsykker samt sosial- og velferdsyrker. De er ansatt til å utøve omsorg for asylsøkerne samtidig som de skal forvalte en asyl- og innvandringspolitikk som er vedtatt av myndighetene. Dette kan føre til at de kommer opp i situasjoner hvor de må veie ulike hensyn opp mot hverandre før de tar en avgjørelse. Et mål med denne oppgaven er å undersøke hvordan de ansatte beskriver og forholder seg til etiske dilemmaer. De etiske teoriene som presenteres nedenfor omhandler ulike måter å foreta etiske overveielser og vurdere fagets etiske og moralske dilemmaer på, og er derfor et viktig teoretisk perspektiv i denne sammenhengen.

Etikk og omsorg

Moralpsykologen Kohlberg beskriver ulike moralske nivåer, og disse blir utfordret av Carol Gilligan (1982) sin feministiske kritikk. Hun hevdet at når og jenter gjennomgående skåret lavere enn gutter på hvilket av Kohlbergs moralske nivåer de befant seg på, så handler ikke dette om at kvinner er moralsk underlegne mannen. Det handler snarere om to forskjellige måter å tenke og resonnerer moralsk på. Tove Pettersen (2006) tar denne kritikken videre og utdyper hva en etisk teori med omsorg og menneskelige relasjoner i sentrum innebærer. En etikk med omsorg og relasjoner i sentrum fordrer en annen måte å vurdere etiske og moralske problemstillinger på enn å fokusere på rettferdighetsprinsipper eller abstrakte moralske prinsipper. Omsorgsetikken tar utgangspunkt i at mennesket er relasjonelt og grunnleggende forbundet med andre. Det fokuseres også på sårbarheten og avhengigheten som følger av det å være forbundet med andre mennesker, og det moralske ansvaret som finnes i de nære relasjonene. Med omsorg som etisk ideal resonnerer man på en måte som ikke setter abstrakte, moralske prinsipper høyest, men det som er best for menneskene som er involvert i situasjonen der og da. Det er altså relasjonen mellom mennesker som står i sentrum, ikke prinsipielle bestemmelser eller eksterne moralske

autoriteter. I omsorgsetikken er idealet om ikke å volde skade for de involverte viktig, fordi ikke å vise relasjonell omsorg kan volde skade (Pettersen, 2006, s. 155).

Omsorgsetikken er først og fremst konfliktforebyggende heller enn konfliktløsende (Pettersen, 2006, s. 157). Den inneholder ikke anbefalinger om hva som må være utfallet i bestemte situasjoner, men den sier noe om hvordan mennesker skal opptre overfor andre for å unngå skade. Men siden prinsippene om å vise omsorg og ikke påføre de involverte skade er retningslinjer for handling, er omsorgsetikken også et viktig bidrag innen konflikthåndtering. Når hensynet til ulike parter kolliderer har en omsorgsetiker to valg: enten søke ytterligere kontekstuell informasjon slik at man bedre kan vurdere mulighetene, eller å betrakte problemet på flere forskjellige måter, fra forskjellige synsvinkler og fra de ulike partenes ståsted. Det å kunne sette seg inn i en annen persons perspektiv er jo også en måte å vise empati og omtanke på (Pettersen, 2006, s. 158). Det er viktig å kunne kombinere og forene både en prinsipiell og en individorientert måte å resonnerer på: *"i omsorgsetikken legges det vekt på at forståelsen for abstrakte prinsipper og evnen til å dedusere og generalisere ikke må gå på bekostning av evnen til kontekstuell sensitivitet, til å oppfatte forskjeller og til å begripe de relasjonelle strukturer vi er en del av"* (Pettersen, 2006, s. 159). Fordi det er de mellommenneskelige relasjonene som står i fokus, inkluderer omsorgsetikken nære relasjoner både i profesjonelle og i private sfærer (Pettersen, 2006). Den er derfor et fruktbart perspektiv når man ser på hvordan mennesker i omsorgsykker tenker og resonnerer i forhold til etiske og moralske dilemmaer.

Nærhetsetikken (Henriksen & Vetlesen, 2000; Vetlesen, Bauman, Nortvedt, & Andersen, 1996) har mye til felles med omsorgsetikken. Den tar utgangspunkt i forholdet mellom mennesker. Den har et fenomenologisk utgangspunkt hvor det er opplevelsen og erfaringen av forholdet mellom jeg og du som er det sentrale, og moralske og etiske prinsipper forlates. Nærhetsetikken er mye brukt i helsefaglig litteratur der det er pasientens hensyn og forholdet mellom helsearbeider og pasient som er det sentrale. Henriksen og Vetlesen (2000) peker på at prinsipper som autonomi, rettferdighet og velgjørighet ligger til grunn for all medisinsk etikk. Hvert menneske er ukrenkelig og autonomt, det har like mye rett på medisinsk behandling som alle andre og medisinsk personell gjør hva de kan for å gjøre den andre godt *fordi* det gjør den andre godt. Også psykologers arbeidsfelt innebærer en sjanse til å påvirke andre mennesker. Det er derfor utarbeidet et sett med etiske prinsipper for nordiske psykologer (Norsk psykologforening, 1998) som har mange likheter med prinsippene som ligger til grunn for medisinsk etikk,

og som også har klare likhetstrekk med nærhetsetikk og omsorgsetikk. Her legges det vekt på at psykologen har et ansvar for å unngå skade for klienten og for å bevare klientens autonomi og integritet.

I nærhetsetikken står enkeltmennesket alltid moralsk ansvarlig for de handlinger som retter seg mot den andre og det er heller ikke moralsk forsvarlig å begrunne sine handlinger ut fra rutiner eller regler. I det menneskelige møtet, ansikt til ansikt, skapes det en moralsk fordring og et moralsk ansvar, et valg om å være ”god” eller ”ond”. Menneskets avhengighet og sårbarhet blottstilles. Det skapes en asymmetri i forholdet mellom hjelperen og den som trenger hjelp, og målet er at denne asymmetrien skal utjevnes. Sosialklienten skal hjelpes ut av en krise, pasientens sykdom skal lindres og heles. Det er en moralsk henvendelse, fra et menneske til et annet, hvor den andre ikke har et ærend, men *er* selve ærendet (Henriksen & Vetlesen, 2000). Henriksen og Vetlesen (2000) hevder at faren for paternalisme ”i det godes tjeneste” er stor innenfor omsorgsyrkene. Paternalisme vil si at noen andre enn en selv vurderer og bestemmer hva som er best for en selv fordi personen ikke selv har innsikt i hva som er sitt eget beste og dermed mister sin selvbestemmelsesrett. (Henriksen & Vetlesen, 2000 s. 207-208)

Skjæringspunktet mellom fag, politikk og omsorg

Lipsky (1980) bruker begrepet *street level bureaucrats* for å beskrive ansatte i førstelinjetjenester som distribuerer velferdsgoder. Begrepet er av Eriksen (2001) oversatt til *frontlinjebyråkrater*. Frontlinjebyråkratene er lærere, sosialarbeidere, helsearbeidere, og andre ansatte i yrker som har direkte kontakt med klienter og brukere av velferdstjenester. Eriksen (2001) beskriver hvordan frontlinjebyråkratene ofte bruker skjønn, følelser og egne erfaringer for å ta avgjørelser i enkeltsaker, og overser faglige retningslinjer og regler. Han problematiserer frontlinjebyråkratenes mulighet for skjønnsmessige avgjørelser og peker på at det kan være vanskelig å ansvarliggjøre dem når en avgjørelse har fått negative konsekvenser. Det hevdes at når det blir for stort tolkningsrom eller for mye rom for skjønn så blir det også større spillerom for manipulasjon, vilkårlighet, uforutsigbarhet og integritetskrenkninger. Spesielt problematiserer Eriksen (2001) bruk av skjønn i sammenhenger hvor det er ikke-faglige argumenter som begrunner avgjørelsen og ikke fastsatte regler og rutiner. I slike situasjoner er det andre argumenter, følelsesmessige eller personlige, som begrunner en avgjørelse, og dette kan føre til at velferdsstatens goder ikke blir rettferdig fordelt. Det er

politikere som fastsetter hvordan velferdsgoder skal fordeles, men det er samtidig også viktig at frontlinjebyråkrater bruker sin dømmekraft når vanskelige avgjørelser skal tas.

Kjørstad (2005) fokuserer i sin studie på hvordan sosialarbeidere i Norge utfører jobben sin og hvordan de kommer frem til de avgjørelsene som blir tatt. Studien indikerte at profesjonelle valg ofte er basert på personlige etiske vurderinger fremfor regler og rutiner. I møtet med klienten ansikt til ansikt mobiliserer sosialarbeidere en etisk samvittighet og en moralsk ”common sense” som gjorde at personlig internaliserte verdier og normer ofte var grunnlaget for etiske vurderinger, ikke formelle etiske retningslinjer utarbeidet av bedriften eller staten. Funnene i denne studien samsvarer med nærhetsetiske prinsipper og sosialarbeiderne, eller *frontlinjebyråkratene* i studien brukte i høy grad skjønn som bakgrunn for vedtak og avgjørelser.

Barnevernsansatte har ifølge Eriksen (2001) blitt kritisert for å ha fattet beslutninger på grunnlag av intuisjon og personlige oppfatninger om hva som er riktig informasjon (s. 115). Beslutninger som tas av barnevernsansatte kan ha stor betydning for familiene som er involvert. Ansatte på asylmottak kan ikke anses som å være distributører av velferdsstatens goder i like stor grad som barnevernsarbeidere eller sosialarbeidere. Barnevernsansatte har makt til å ta et barn bort fra sine foreldre hvis det er det som vurderes til å være barnets beste. Mottaksansatte har derimot ingen makt til å avgjøre asylsøknader eller dele ut oppholdstillatelser, selv om de mener at det er til den unges beste. De kan derfor heller ikke stilles til ansvar hvis en avgjørelse har fått negative konsekvenser eller blitt kritisert for å ha vært tatt på feil grunnlag. Men de har likevel en jobb hvor de tar valg hver dag som er basert på personlige og følelsesmessige argumenter og skjønn, og som kan få konsekvenser for asylsøkerne. Mottaksansatte forvalter også i praksis en asylopolitikk og en innvandringspolitikk som er bestemt av myndighetene.

Diskusjonen om frontlinjebyråkrater står i kontrast til nærhetsetikken fordi den sistnevnte setter det moralske ansvaret for en annen person høyest, og ikke forhåndsbestemte regler og retningslinjer. Eriksen (2001) stiller spørsmålstegn ved personlige vurderinger og avgjørelser basert på skjønn, fordi fordelingen av velferdsgoder skal bestemmes av de folkevalgte, ikke ansatte i de ulike forvaltningsorganene. Ifølge Kjørstad (2005) er bruken av universelle etiske regler i velferdsyrker omdiskutert. På den ene siden er alle avgjørelser situasjonsavhengig og basert på en ”lokal” etikk, og derfor gir det ingen mening å basere seg på universelle etiske regler. På den andre siden er det viktig med slike universelle regler for å sikre at makten blir brukt på en hensiktsmessig måte og for å sikre den enkeltes rettigheter (Kjørstad, 2005). Ansatte på asylmottak for

enslige mindreårige er i en posisjon hvor de må forholde seg til etiske spørsmål og dilemmaer i forholdet til ”brukerne” (beboerne), på en arbeidsplass hvor regjeringens asylpolitikk og UDIs bestemmelser er førende. De har altså mye til felles med frontlinjebyråkrater, og deres opplevelser er derfor interessant å studere.

Metode

Valg av forskningsmetode

Målet med denne studien er å utforske de ansattes beskrivelser av utfordringer og etiske dilemmaer de møter i jobben, og hvordan de forholder seg til disse. Jeg var interessert i å fange opp informasjon om den enkelte ansattes *tanker om, beskrivelser av og opplevelser* i jobben sin, og de ansattes *meningsforståelse* av fenomener. Det kvalitative forskningsintervjuet har ”som mål å innhente beskrivelser av den intervjuedes livsverden, med henblikk på fortolkning av de beskrevne fenomenene” (Kvale, 1997, p. 21). For best mulig å kunne fange opp hvordan de ansatte beskriver jobben sin, hva de tenker om både hva som er utfordrende, hvilke dilemmaer de har opplevd og hvordan de som profesjonelle forholder seg til det i sin jobbhverdag, var det derfor naturlig for meg å velge kvalitative intervjuer som forskningsmetode.

Rekruttering av informanter

Ansatte på to mottak, i to ulike byer i Norge, ble intervjuet. Mottakene ble plukket ut av praktiske grunner, blant annet på grunn av oppgavens tidsramme og mottakenes tilgjengelighet. Jeg tok kontakt med mottakene og fikk en kontaktperson på hver av mottakene. Denne personen distribuerte et informasjonsbrev til de ansatte hvor jeg introduserte prosjektet, og videreformidlet til meg hvem som var interessert. Jeg tok selv kontakt med dem som var interessert for å avtale tidspunkt for intervju. Informasjonsbrevet fungerte også som samtykkeerklæring, og alle signerte dette. Informasjonsbrevet er vedlagt i oppgavens appendiks.

Til sammen 13 personer ble intervjuet, av dem var åtte kvinner og fem menn. Deres yrkes- og utdannelsesbakgrunn varierte. Det var både samfunnsvitere, sosial- og helsearbeidere blant dem. De aller fleste var ansatt som miljøarbeidere eller miljøterapeuter, ofte med spesifikke ansvarsområder. Et slikt ansvarsområde kunne være organisering av aktiviteter, ekstra oppfølging av de beboerne som trengte det eller ansvar

for å hjelpe beboerne med rengjøring og matlaging. Noen hadde lang erfaring innen mottaks- og flyktningbransjen, mens andre var relativt nyutdannede eller hadde lite erfaring med denne typen arbeid.

Mottakene

Det ene mottaket jeg utførte intervjuer på (mottak 1) var et større, privat drevet transittmottak med en stor og sammensatt beboergruppe (mottaket hadde ca 100 plasser). Mottaket hadde omkring 70-80 ansatte til sammen. Her skulle beboerne gjennom helsesjekk, asylintervju og eventuell alderstest før de ble overført til ordinære mottak. Det var relativt stor gjennomstrømming av beboere på dette mottaket, og de tilbrakte i gjennomsnitt 2-4 uker på mottaket. I tillegg var dette et av de første stedene de kom til i Norge, så beboerne hadde ofte bare minimale norskferdigheter. Noen kunne litt engelsk, og kommunikasjonen mellom ansatt og beboer gikk for det meste på engelsk, og noen ganger gjennom tolk. Det var imidlertid flere ansatte på mottaket som snakket flere forskjellige språk, og beboernes språk var nesten til enhver tid dekket av noen av de ansatte. Det var flere avdelinger, blant annet en logistikkavdeling som hadde mesteparten av kontakten med UDI. Det andre mottaket (mottak 2) var et mindre, kommunalt drevet ordinært mottak et annet sted i Norge. Her var det 20-30 mottaksplasser, og beboerne her bestod av en relativt homogen gruppe ungdommer som reflekterte statistikken over enslige mindreårige asylsøkere i Norge på dette tidspunktet (2009). Det var rundt 20 ansatte på dette mottaket. Det var et ordinært mottak, og dermed tilbrakte beboerne lenger tid her enn på mottak 1. Beboerne på mottak 2 var på mottaket opptil flere måneder i påvente av svar på asylsøknaden. I tiden de var på mottaket hadde alle beboerne et skoletilbud hvor de lærte norsk, så kommunikasjonen mellom ansatte og beboere gikk for det meste på enkel norsk eller via tolk hvis det var nødvendig.

De to mottakene er ulike på mange måter. Jeg vurderte mulighetene og ulempene ved å bruke to ulike mottakstyper og kom frem til at selv om det er åpenbare ulemper ved å velge så ulike mottak, så er de ansatte på begge mottakstypene representanter for en gruppe som fortjener å bli lyttet til, og en variasjon i datamaterialet vil være like interessant som likheter i denne sammenhengen.

Etiske betraktninger

Det er de ansattes opplevelser og beskrivelser av jobben sin som har vært interessant i dette prosjektet, ikke personlige opplysninger om hver enkelt informant. Jeg har forsøkt å være klar på dette, og informert på forhånd om at personidentifiserbare opplysninger ikke vil bli brukt i oppgaven. Alle informantene signerte en samtykkeerklæring som også fungerte som informasjonsbrev. I informasjonsbrevet ble det i tillegg informert om at deltakerne kunne trekke seg fra prosjektet når som helst, og at deres intervju da ikke ville bli brukt. Ingen av deltakerne har imidlertid benyttet seg av denne muligheten. Prosjektet er meldt inn til og godkjent av norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD) på grunn av midlertidig lagring av personopplysninger. Kopi av godkjennelsesbrev er vedlagt i oppgavens appendiks. Ved prosjektets slutt i november 2010 vil alle personidentifiserbare opplysninger samt lydopptak bli slettet, og transkriberinger vil bli anonymisert.

Intervjuguide

Intervjuguiden inneholdt sentrale områder som jeg ville at informantene skulle si noe om i tillegg til en kort liste med åpne spørsmål til hvert område. Etter hvert som jeg ble kjent med asylfeltet fant jeg frem til tre områder som kunne være knyttet til etiske dilemmaer og utfordringer for mottaksansatte. Jeg gjorde et prøveintervju hvor en del temaer dukket opp som jeg ønsket å få mer informasjon om. Intervjuguiden ble dermed utviklet underveis i prosessen og det ble også gjort små endringer etter de første intervjuene. Områdene i intervjuguiden ble brukt som en inngang til å få informasjon om etiske dilemmaer og andre ting som de ansatte opplevde som utfordrende. Det var med andre ord en inngang til å besvare forskningsspørsmålet uten å spørre direkte om etiske dilemmaer. Områdene var

1. Hva de ansatte tenkte om asylprosessen og de forskjellige fasene som beboerne gikk gjennom, altså beboernes tid på mottaket.
2. Hvordan de ansatte gikk frem for å hjelpe beboerne til å mestre situasjonen best mulig. Hva mente de var viktig å gjøre, hva var viktig ikke å gjøre?
3. Hvordan de beskrev forholdet til mottakets samarbeidspartnere, altså rammene rundt og samarbeid med instanser utenfor mottaket.

Intervjuguiden i sin helhet er vedlagt i oppgavens appendiks.

Gjennomføring av intervjuene

På forhånd skrev jeg ned en rekke problemstillinger som jeg, ut fra min kunnskap om feltet, fant det sannsynlig at jeg kunne komme til å møte på i intervjuene, i tillegg til mulige svar som jeg tenkte at jeg kunne komme til å få. Dette gjorde jeg for å være forberedt på å stille oppfølgingsspørsmål underveis. Intervjuguiden ble brukt som et utgangspunkt for intervjuene, og jeg prøvde i tillegg å følge opp de temaene som informantene selv tok opp. Jeg ønsket ikke å legge for mye føringer for hva de ansatte skulle prate om, og ville at de skulle sette sine egne ord på det de beskrev. Derfor stilte jeg ikke direkte spørsmål om etiske dilemmaer, men heller mer generelle spørsmål innenfor områdene i intervjuguiden. Alle intervjuene ble utført på de ansattes egen arbeidsplass, i deres arbeidstid. Det var praktisk for informantene samtidig som det gav meg en mulighet til å observere hvordan de forskjellige mottakene var organisert og hvordan de brukte det fysiske rommet de hadde til rådighet. Intervjuene varte mellom 45 og 70 minutter. Intervjuene ble tatt opp på bånd, og underveis og etter intervjuene noterte jeg førsteinntrykk, stemning og andre ting som ikke lot seg fange opp på lydbånd. Intervjuene ble så transkribert.

Valg av analysemetode

Jeg har valgt å bruke tematisk analyse for å analysere datamaterialet. Boyatzis (1998) definerer tematisk analyse som et verktøy for å se, organisere, analysere og skape mening i kvalitative data. Elementer i tematisk analyse som koding av tekstutdrag og å sette navn på større tema innenfor et datamateriale brukes i mye kvalitativ forskning (Braun & Clarke, 2006; Holloway & Todres, 2003). Metoden har visse likheter med innholdsanalyse, men der innholdsanalyse har et delvis kvantitativt fokus, på frekvens og forekomst av temaer eller koder i form av tall, har tematisk analyse mer fokus på de kvalitative aspektene ved datamaterialet: både den semantiske og den latente *mening* i kontekst. (Marks & Yardley, 2004). Boyatzis (1998) omtaler også tematisk analyse som en *prosess* som brukes innenfor de fleste typer kvalitativ forskning. Prosessen går ut på å kode et datasett ved hjelp av gjentatte gjennomlesninger for å identifisere mønstre eller tema. Når man koder et datasett, blir datamaterialet delt opp i mindre deler. Disse delene merkes med en kode, og kodene brukes så til å organisere datamaterialet i et sett med større kategorier eller tema, til å sette skiller mellom ulike aspekter ved innholdet og å identifisere mønstre (Marks & Yardley, 2004).

Kodingen kan forankres i to grunntanker. En teoretisk eller deduktiv fremgangsmåte innebærer å kode data ut fra forskningsspørsmålet og den analytiske og teoretiske interessen, mens en induktiv tilnærming er mer datanær, og datamaterialet kodes uten å forsøke å få det til å passe inn i en allerede eksisterende problemstilling. Mitt forskningsspørsmål er relativt utforskende og åpent. Jeg har vært interessert i hvordan de ansatte beskriver og forholder seg til utfordringer og etiske dilemmaer i jobben sin, og jeg har vært opptatt av at de ansatte under intervjuene skulle sette sine ord på dem. I kodingens første fase var jeg derfor opptatt av å fange opp innholdet i det de ansatte fortalte, uavhengig av om det de snakket om passet inn i min problemstilling. Jeg prøvde med andre ord å være mest mulig induktiv i denne fasen av kodingen. Det er imidlertid viktig å understreke at det ikke er mulig, og kanskje heller ikke ønskelig, å legge helt fra seg de tanker og forventninger som en forsker har om hva man skal finne i analysen i forkant av kodingen. I den videre analysen var forskningsspørsmålet og den opprinnelige faglige interessen i større grad i fokus.

Den viktigste grunnen til at jeg har valgt tematisk analyse i dette prosjektet er at metoden er velegnet til å forsøke å gi et svar på forskningsspørsmålet mitt. Det er et godt verktøy for å få frem hovedtrekkene i datamaterialet og dermed se mønstre i hva de ansatte på asylmottaket er opptatt av og hvordan de snakket om sin rolle på jobben sin. Det er også et godt verktøy til å fange opp de ansattes beskrivelser av utfordringene de opplever, og hvilke valg de tar i møte med dem. Tematisk analyse er også velegnet til å beskrive både likheter og forskjeller, samt variasjon og nyanser i datamaterialet.

Analyseprosessen

Jeg transkriberte alle intervjuene selv, noe jeg opplevde som veldig nyttig. Sammen med mine notater underveis i intervjuprosessen gav dette meg et overblikk og kjennskap til datamaterialet som jeg tok med meg videre i analyseprosessen. Med utgangspunkt i Braun og Clarke (2006) sin fremgangsmåte for tematisk analyse, begynte jeg analyseprosessen med en ny gjennomlesning av alle intervjuene for så å kode hele datasettet. Dette gjorde jeg ved hjelp av dataprogrammet *HYPERresearch*. Dette dataprogrammet tillot meg å gå gjennom hvert transkriberte intervju og merke utdrag av teksten, korte eller lange, med en merkelapp eller *kode* som beskrev tekstutdragets innhold. Ett utdrag fikk gjerne flere koder eller merkelapper. En kode kunne for eksempel være ”omsorgsrolle” eller ”usikkerhet”. Ved å gjennomføre kodingen ved hjelp av et dataprogram var det enkelt å

holde oversikten over utdragene og hvilke koder de var tildelt, å tilføye nye koder ved nye gjennomlesninger av datamaterialet og å søke etter koder på kryss og tvers av intervjuene. Utdragene ble så samlet i grupper. Jeg prøvde meg frem med å organisere ulike deler av innholdet på forskjellige måter, og organiserte dem i temaer og undertemaer. Braun og Clarke (2006) deler denne prosessen inn i tre faser: *searching for themes*, *reviewing themes* og *defining and naming themes*. Det er altså en dynamisk prosess hvor man beveger seg frem og tilbake i datamaterialet og til slutt ender opp med en rekke temaer. Det er viktig å skille mellom de temaene som er kommet frem nettopp gjennom tematisk analyse, og de temaene som er kommet opp fordi informantene har svart på spørsmål knyttet til et bestemt tema som jeg har spurt eksplisitt om. Dette skillet vil komme tydelig frem i den følgende presentasjonen av resultatene.

Resultater

Etter flere gjennomlesninger kom jeg frem til at det gav mening å organisere temaene i nivåer: et individnivå, et relasjonsnivå og et samfunnsnivå. Denne måten å systematisere og dele inn temaene på viser hvordan samspillet mellom individet, relasjoner og samfunn virker inn på den ansattes opplevelse av ulike sider ved jobben sin. I individnivået har jeg valgt å plassere den ansattes tanker om sin egen rolle i forhold til beboeren og på mottaket, den ansattes tanker om beboerens situasjon og behov samt faglige og følelsesmessige forutsetninger for jobben. Dette er individuelle faktorer som har innvirkning på hvordan den ansatte utfører jobben sin. I det relasjonelle nivået har jeg valgt å inkludere beskrivelser av den ansattes relasjon til beboerne, til kollegene, til samarbeidspartnere i og utenfor mottakssystemet, og til arbeidsplassen. Jeg har særlig vært interessert i å fange de ansattes beskrivelser av valg de tar i sin daglige omgang med beboerne, og hvordan denne relasjonen oppleves for de ansatte. Individ- og relasjonsnivået henger nøye sammen og kan være vanskelig å skille. De temaene jeg har valgt å plassere på individnivået er tett knyttet til relasjonene den ansatte inngår i, og temaene på relasjonsnivå henger sammen med hvordan den enkelte ansatte definerer seg selv i jobben, og sine egne meninger. Man kan nærmest si at i en oppgave som denne er disse nivåene vanskelig å skille fordi individet i utgangspunktet er relasjonelt. Men det er imidlertid noen kriterier som er egnet til å skille de to nivåene fra hverandre. På individnivået inngår den ansattes individuelle forutsetninger for hvilke valg de tar i jobbhverdagen. Deres overbevisninger om hva som er riktig å gjøre, deres tanker om

beboerne og hvilke behov de har, vil få konsekvenser for hvordan de utfører jobben sin. Relasjonsnivået inneholder beskrivelser av disse valgene og hvordan den ansatte opplever relasjonen til beboeren, de ansatte og til samarbeidspartnere. På samfunnsnivå har jeg valgt å ta med de faktorene på makronivå som påvirker den ansatte, og hvilke tanker de har om dem. De ansattes beskrivelser av hvordan de opplever debatter om asylpolitikk og om asylsøkere i media, meninger om asyl- og innvandringspolitikk og holdninger til innvandring og asylsøkere som de blir møtt med generelt i samfunnet er også temaer jeg har plassert i dette nivået.

Individnivå

Den ansattes tanker om og beskrivelser av sin egen rolle, beboerens situasjon og behov, hvilke refleksjoner de gjør rundt etiske dilemmaer og hva som er riktig å gjøre i gitte situasjoner, ligger som et bakteppe for hvilke valg han eller hun tar i jobbhverdagen og for hvordan han eller hun beskriver jobben sin. Hvordan de ser og oppfatter at beboeren har det, vil få konsekvenser for hvordan de oppfører seg mot dem. Hvordan de beskriver seg selv som en del av hjelpeapparatet rundt de unge asylsøkerne sier noe om hvordan de ser sin rolle, sin plass og sin oppgave som ansatt på mottaket.

Rollebeskrivelser

For å få beskrivelser av hvordan de ansatte ser på seg selv og sin rolle på mottaket, ba jeg dem om å fortelle om de rollene de opplever at de har når de er på jobb. Dette tok jeg opp enten som oppfølgingsspørsmål når de hadde beskrevet en type rolle, eller som et eget spørsmål. Temaet kom altså opp hovedsakelig som svar på mine spørsmål i intervjuet, ikke ved hjelp av den tematiske analysen. Det er et tema som er interessant å gå nærmere inn i, fordi det sier mye om hvordan de ansatte opplever at deres rolle og deres oppgaver er på mottaket. Roller som *den trygge, ansvarlige voksne, stedfortreder for foreldre, omsorgsgiver, søster, tante, oppdrager, informasjonsformidler, lærer og kompis* ble beskrevet. Det var altså stor variasjon i rollene som ble beskrevet både blant de ansatte og hos den enkelte ansatte. En rolle som gikk igjen i de fleste intervjuene var omsorgsrollen. Det var enighet blant de aller fleste om at man som miljøarbeider eller miljøterapeut i tillegg til miljøarbeidet og det sosiale også har en omsorgsrolle. Men det var stor variasjon i hvilke aspekter ved denne omsorgsrollen som ble vektlagt:

”Så det eneste jeg føler jeg kan gi er jo en ekte omsorg og at jeg virkelig bryr meg, og det viser jeg ved å være nær og ved å ta på, ved å holde rundt, ved å høre på historien, og noen ganger har jeg grått sammen med de og ... Det er jo noe med å vise at man følelsesmessig er engasjert i dem.”

”Men vi skal ikke åpne folk, vi skal ikke begynne å behandle mennesker her. For da kan vi skade folk mer enn vi hjelper. Det er ting som er litt kjipt, at man må faktisk holde igjen på det. Og det er ofte det beste, du skal ikke knytte for nært forhold. Det blir bare enda et brudd for dem.”

”Når de forteller om vonde opplevelser så skal du kunne leve deg litt inn i, og forstå og hjelpe, samtidig som at du må ivareta den distansen til dem, på en måte. Det her er en jobb, faktisk. Og for å gi best mulig hjelp så må en ha en avstand til det også (...).”

Disse sitatene antyder at både de ansattes omsorgsrolle og grensen for fysisk og følelsesmessig nærhet er ulikt definert. Noen er opptatt av at det å ha en omsorgsrolle innebærer å involvere seg følelsesmessig i en annen person, mens andre er overbevist om at det er viktig å holde en viss avstand, både for egen del og for beboers del. De ansatte forklarer sin rolle og sine valg ut fra hva de mener er best for de involverte i relasjonen. Det er imidlertid ulike oppfatninger av hva som er best for beboeren, om det er å holde en viss avstand eller om det er å være mest mulig nær. Det er i alle tilfeller den ansattes oppfatning av hva som er best for beboeren som er førende for hvordan de velger å opptre. Det er mye rom for skjønn, jobben åpner i stor grad for å ta avgjørelser på grunnlag av egne vurderinger i den daglige kontakten med beboerne.

Det typiske var at de ansatte gjerne følte at de skiftet mellom flere roller i sin jobbhverdag og at de valgte rolle ut fra situasjonen. Noen ganger kunne det imidlertid være vanskelig å velge rolle. En ansatt forteller at det kunne bli for mye for henne å takle når en beboer gjerne ville fortelle om vonde ting han/hun hadde vært gjennom:

”når du snakker med en som er sårbar og har vært utsatt for et eller annet, og da begynner å snakke og si at jeg er her, vil hjelpe deg – da renner det ut. Og når det renner ut (...) da vet jeg ikke hvor jeg er, jeg kan ikke finne meg, om jeg skal være miljøarbeider eller ... hva skal jeg si (...) de kaller meg mange ganger for tante. Og jeg vet ikke hvordan jeg skal få det til å fungere sånn at det ikke går sånn inn på meg heller”

For henne handlet det om å velge grad av nærhet i forhold til hva situasjonen tilsa, og samtidig balansere hensynet til beboeren med hensynet til henne selv.

Den ansattes tanker om tidsperspektiv

For de som bor på mottak kan det være vanskelig å forholde seg både til det som har vært og det som skal komme. Fortiden kan være vond for mange, kanskje har de vært gjennom en dramatisk flukt fra hjemlandet og til Norge, og reist fra familien og det som alltid har vært det kjente. Konsentrasjonsproblemer, søvnproblemer, frykt, savn og traumer var problemer som de ansatte fortalte at beboerne sliter med og som har sammenheng med deres opplevelser i fortiden. Hvordan skal man som miljøarbeider forholde seg til dette? Skal man snakke om fortiden og det de har vært gjennom eller skal man prøve å unngå det? Dette var det forskjellige meninger om, som vi også har sett i avsnittet om omsorgsrollen. Noen mente at det var best ikke å snakke så mye om de vanskelige tingene, fordi dette ikke var deres oppgave eller jobb: *"vi er ikke psykologer"*, eller at man ikke skulle *"åpne opp"* for det når de allikevel snart skulle dra videre. Andre igjen mente at man ikke trengte å være psykolog for å prate om de tingene som opptar beboerne, og at det var bra for dem å få pratet ut med en ansatt uansett om de aldri kom til å se dem igjen.

I tillegg til en vanskelig fortid går asylsøkerne en veldig usikker fremtid i møte. Fremtiden og resten av livet deres er usikkert og ukjent helt til de har fått svar på asylsøknaden og de vet om de må reise tilbake til hjemlandet eller om de får bli her. Ventingen og den usikre fremtiden er ting som mange av de ansatte oppgav at beboerne slet aller mest med. Hvordan forholder de ansatte seg til beboernes usikre fremtid? De er pålagt fra UDI å snakke om retur, å ha fokus på hjemreise og hjemland. Men veldig få av beboerne er innstilt på å returnere frivillig. Som en ansatt beskrev det: *"de har ikke hodene sine der i det hele tatt"*. Mange var også opptatt av å ikke skape forventninger om verken positivt eller negativt svar på søknaden.

Det mange av de ansatte valgte å gjøre var å unngå å forholde seg til både den vanskelige fortiden og den usikre fremtiden ved å fokusere på *her og nå*. Å vise at de er tilstede, at de er en trygg støtte for de unge der de er her og nå, ble av flere beskrevet som naturlig for de ansatte å gjøre, og i noen tilfeller kanskje det eneste de kunne gjøre. Mottaksansatte står helt utenfor saksgangen i asylsaker, den er UDIs ansvarsområde. De har derfor minimal innvirkning på hvordan fremtiden til beboerne kommer til å fortone seg. Det er også lite de kan gjøre med minnene og tankene fra fortiden. Flere understreket viktigheten av å aktivisere beboerne, og å motivere til fysisk aktivitet, og fritidssysler ble ofte nevnt som en måte å få tankene deres over på andre ting enn det vanskelige og det

usikre, altså både fortiden og fremtiden. Det som skjer her og nå er det letteste å forholde seg til, både for beboer og ansatt:

”De fleste lever veldig her og nå, og de kan se på flytting til neste mottak, det er greit.(...) her er jo hele livet ditt på vent. Du venter på det hersens svaret, om du får bli eller ikke. Og kanskje det er skummelt å tenke for langt. Det er lettere å forholde seg til det som er her og nå, for det vet man noe om, det er fast. Men det som kommer etterpå, det har man ikke peiling på”

De ansattes tanker om beboernes alder

Alder og aldersvurdering var et tema jeg tok opp i intervjuene på grunn av deres posisjon som ansatt av UDI, som administrerer aldersvurderingen, og omsorgspersoner for beboerne, som aldersvurderingen kan ha stor innvirkning på. Denne posisjonen kan generere vanskelige situasjoner for de ansatte. De ansatte fikk spørsmål om hvilke tanker de hadde rundt temaet, og mange av dem var opptatt av dette. De fortalte at aldersvurderingen var stressende for beboerne. Det kunne ifølge noen komme av frykten for å bli tatt i å lyve på alderen eller frykten for å ikke bli trodd på av norske myndigheter. Noen mente at UDI, ved å legge så mye vekt på alderstesten, overdrev viktigheten av den i forhold til hvor mye betydning den egentlig hadde for asylsøknaden, og at dette kunne gjøre at beboerne trodde den var mer avgjørende for saken deres enn den egentlig var. Andre understreket at alderstesten bare er en formalitet, og dette prøvde de å formidle best mulig til beboerne: Det er beskyttelsesbehovet som skal være utslagsgivende for om de får opphold, ikke resultatet på alderstesten. De av informantene som fokuserte på dette, jobbet alle på mottak 2, ordinærmottaket. Ansatte på begge mottakene hadde likevel forståelse for at noen asylsøkere oppgir at de er yngre enn de egentlig er. De er i en desperat situasjon, i tillegg til at mange er av den oppfatning at alderen har stor betydning for søknaden deres. Samtidig var det også forståelse for at UDI gjennomførte alderstester fordi *”det handler om hvilke signaler vi sender ut”* og *”jeg ser jo at mange er eldre enn det de sier at de er, så for å ha en viss kontroll så skjønner jeg at de ønsker å ha en slik test”*.

Mange gav uttrykk for at det var utfordrende å vite hvordan de skulle forholde seg til de beboerne som tydelig var over 18. En strategi som det ble fortalt om var å forholde seg til dem som om de var den alderen de sa at de var, selv om de visste at de sannsynligvis var eldre. Når det var tydelig at de var over 18 og kanskje ikke mye yngre enn en selv kunne det oppstå rare situasjoner. En ansatt kalte det et *”spill for galleriet”*:

man spiller et spill som det er aksept for. Begge vet at det er et spill, at den ene lyver og at den andre godtar det. Andre behandlet beboerne ut ifra hvilken alder de trodde de var, men at grensen som går ved 18 år var kunstig og at "voksne" folk også trenger hjelp og omsorg:

"hvis jeg sitter med en jeg tror er 25 så blir det jo forskjell i hva jeg sier enn om det er en jeg faktisk tror er 16."

"Selvfølgelig prøver jeg å ta hensyn til og hjelpe mest de som ser unge ut. (...) Men hvis det er noen som trenger det, så selv om de ser gamle ut så hjelper jeg dem."

Alderstestene i seg selv var også et tema jeg spurte de ansatte om. Dette er et tema som har vært mye debattert i media, og fremgangsmåtene har blitt kritisert. De aller fleste av de ansatte synes det var lite holdbart at testene som ble brukt (undersøkelse av tenner og røntgen av håndrot) var så unøyaktige. Noen av de ansatte fokuserte på at alderstesten kunne ha alvorlige konsekvenser for beboernes liv. De ansatte som la vekt på dette, jobbet alle på mottak 1. Særlig fordi testene er unøyaktige kunne man ikke være sikker på om beboere som faktisk var mindreårige, fikk dette bekreftet av alderstesten. Ved en eventuell tvil om en søker er under 18 skal UDI la tvilen komme beboeren til gode, men blant flere av de ansatte på mottak 1 var det liten tiltro til at denne regelen ble fulgt.

Det er stor forskjell på de rettighetene man har som mindreårig og de man har som myndig, både ved eventuelt positivt svar på søknaden og i forhold til flytting til andre mottak. Det er også stor forskjell på et mottak for mindreårige og et voksenmottak. En ansatt tok opp en annen side ved denne saken: Det kan være liten forskjell på hva en 20-åring og en 17-åring trenger av omsorg og andre rettigheter, særlig med tanke på det mange av disse ungdommene har vært gjennom. Denne informanten foreslo også at det i tillegg til mindreårig-mottak burde være et omsorgstilbud til dem mellom 18 og 23 år. Til tross for at testene generelt ble karakterisert som unøyaktige og upålitelige, visste de ikke om noen gode alternativer. Både klinisk test av kjønnsorganer og forslaget om at mottaksansatte skal være pliktige til å vurdere alder på beboere var karakteriserte av flere som uakseptabelt og uaktuelt.

Hvordan de ansatte tenker om problematikken rundt alder, alderstesting og det at mange lyver på alderen, har konsekvenser for hvordan de forholder seg til beboerne og hvordan denne relasjonen oppleves. Man ser her at de ansattes lojalitet for en stor del ligger hos den unge asylsøkeren. De godtar og forstår at UDI utfører alderstester, men

samtidig vil de ikke ha noe med aldersvurderingen å gjøre fordi det vil kunne gå utover beboerne. Dette gjaldt for begge mottakene. De ansattes fortellinger viser at de setter beboernes behov først og setter til side deres alder. Reglene sier at de som er over 18 år ikke har rett på like mye omsorg som de under 18 år, men de ansatte velger å se bort i fra dette og vurdere hvordan og hvor mye omsorg de skal gi ut fra det de opplever at beboeren har behov for, uansett hvor gamle de tror de er. Denne tankegangen er i tråd med det blant annet Melzak (1995) antyder, nemlig at unge som har traumatisk bakgrunn fra krig og flukt, ikke har hatt en normalutvikling og at kronologisk alder derfor ikke er en pålitelig måte å måle omsorgsbehov på.

De ansattes tanker om beboers situasjon

De ansatte beskriver generelt beboernes situasjon som vanskelig. Usikkerhet, frykt, traumer, fysiske og psykiske plager, søvnproblemer og konsentrasjonsproblemer er beskrivelser som går igjen hos de fleste av de ansatte. Ledd i asylprosessen som asylintervjuet, eventuell aldersvurdering og det å bli flyttet fra mottak til mottak beskrives som stressorer som påvirker beboerne i negativ retning.

Mange av de ansatte mente at det å vente på å få svar på asylsøknaden var det aller vanskeligste for beboeren. Å vente på et svar som har så mye å si for livene deres, og ikke vite når det kommer eller hva svaret blir, var veldig tungt for dem: *"De som her på huset nå venter på svar på søknaden sin (...) - de blir syke. De spiser dårlig og du ser det på dem, de får vondt i hodet og de blir nervøse og dårlige."* Selve ventingen virker som en underliggende stressor som påvirker dem på ulike måter. De psykiske og fysiske symptomene ble tolket som en reaksjon på ventingen og den usikre situasjonen de er i.

Da de ansatte fortalte om hvordan de valgte å forholde seg til beboerne i ulike situasjoner, var det få som begrunnet valgene med faglig funderte retningslinjer eller forskning. De fleste begrunnet valgene med personlige syn og oppfatninger om hva de mente var best. Noen refererte til kurs og opplæring de hadde gjennomført, som var i regi av UDI eller den regionale flyktninghelsetjenesten. Andre etterlyste imidlertid et større fokus på faglig kompetanse og opplæring i hvordan man skulle forholde seg til og best mulig hjelpe unge mennesker med en bakgrunn preget av krig, traumer og flukt:

"Det er liten fokus på traumer og psykisk helse. (...) Det er viktig å vite litt om sånne ting. Hva er naturlige reaksjoner på unaturlige situasjoner? Faglig kunnskap er viktig, denne bransjen er preget av mange ildsjeler, og kanskje litt mindre fagkunnskap."

Ifølge denne informanten er det viktig med en balanse mellom engasjement, skjønn og ”ildsjeler” på den ene siden, og faglig baserte avgjørelser på den andre siden. En annen ansatt etterlyste barnefaglig funderte avgjørelser også i andre deler av mottakssystemet:

”Men en ungdom som skal gjennom en utviklingsfase ’hvem er jeg, hva er jeg?’ ... Med tanke på det så synes jeg det burde vært et helt annet system, de burde revurdere alt (latter). (...) gjøre det mye mer forutsigbart. Og at de kan planlegge og begynne livet sitt. Eller begynne allerede å planlegge retur. Barnefaglig så burde det i hvert fall ha vært gjort. Første transittmottaket burde være det mottaket eller det området hvor du skal fortsette å bo. Eller at den første vergen du får er den vergen du har resten av tiden.”

Ifølge henne bør hele systemet legge bedre til rette for å møte de unges behov for blant annet forutsigbarhet, følelse av kontroll og kontinuitet i relasjoner.

Hvordan de ansatte snakket om beboerne

Generelt blant de intervjuede var det to måter å snakke om beboerne og hvordan de hadde det på mottaket. Ingen av de ansatte la skjul på at beboerne både hadde vært gjennom, var midt oppe i og kom til å oppleve ting som var vanskelig og vondt. De er medlem av en gruppe som er spesielt utsatt og som krever ekstra oppfølging med tanke på at de både er unge og uten familie, og flere av de intervjuede la mye vekt på dette. Men mange av de ansatte understreket også at mottaket *etter forholdene* var et godt sted å være. Mottaket er et trygt sted å være, i et trygt land hvor de kan stole på at folk hjelper dem hvis de har behov for det, og at de ikke blir lurt. De aller fleste som vektla denne siden, var ansatte på mottak 2.

Denne måten å tenke på beboerens forhold på mottaket vil ha innvirkning på hvordan de oppfører seg mot dem og hvilke behov de ansatte mener beboeren har. Det kan i tillegg være en slags ”overlevelsesmekanisme” for den ansatte å tenke at hverdagen som tilbys på mottaket er så bra som den kan være med tanke på hva beboerne har vært gjennom. Det er mange ting ved beboerens situasjon som mottaksansatte ikke har kontroll over. Ved å ha kontroll over deres liv på mottaket og deres sikkerhet og trygghet i hverdagen, så har på mange måter den mottaksansatte gjort det han eller hun kan og skal gjøre.

Men det var også mange som forsøkte å gjøre mer. De var opptatt av å kreve ting på vegne av beboere, arbeide for en bedre behandling av dem og for forandring i systemet

der de mente det var nødvendig. De fleste av de ansatte på mottak 1 fokuserte på dette. Det kan muligens fungere som en slags beskyttelsesstrategi for noen: De ser at beboerne har det vanskelig, og de gjør det de kan for å forbedre situasjonen for dem. Da er det i hvert fall ikke deres feil at beboerne har det vanskelig.

Relasjonsnivå

Relasjonen mellom ansatt og beboer

Relasjonen mellom ansatt og beboer er en viktig del av beboernes liv i den perioden de bor på mottak, og det er også en stor del av de ansattes hverdag på mottaket. Beskrivelser av denne relasjonen i tillegg til utfordringer og overveielser i forhold til deres relasjon med beboerne var noe som var interessant for mitt forskningsspørsmål, og det var også noe de ansatte hadde mange tanker om. På spørsmål om hvordan de som ansatte kunne gjøre tida på mottaket best mulig for beboerne, kom det opp noen sentrale undertemaer:

Å være til stede

Som ansatt på mottaket har man minimal kontroll over hva som skal skje videre med asylsøkerne, asylsaken er helt utenfor deres ansvarsområde. Deres oppgave er *her og nå*, og det var tydelig i mange av intervjuene at mye av fokuset lå akkurat her. Dette henger sammen med de ansattes tanker rundt tidsperspektiv og beboernes vanskelige fortid og usikre fremtid. Det å *være tilstede* ble av mange informanter nevnt som noe av det viktigste de gjorde. Det gikk blant annet ut på å være der for beboerne når de trengte hjelp til småting, være tilgjengelig når de trengte hjelp eller rett og slett bare være i samme rom:

"Å 'være tilstede', hva legger du i det?

I det legger jeg at det alltid skal være noen tilgjengelige, og noen tilgjengelige i den forstand at en ikke flyr rundt og sier 'vent litt' eller 'jeg holder på med noe' eller.. en skal sitte stille. Og være åpen for å flytte seg på enerom og snakke og få latter og gråt og alt."

Mange la i likhet med denne informanten vekt på viktigheten av de ansattes tilgjengelighet og tilstedeværelse i beboernes hverdag og det å ta seg tid til å løse småproblemer for dem. Noen nevnte at dette fungerte som en kontrast til all den usikkerheten og uvissheten de ellers opplever. Mange mente at noe av det viktigste de ansatte kunne tilby var å være den trygge delen av et ellers usikkert og kaospreget liv.

Motivere til aktivitet

Noe som også ble nevnt som viktig for å hjelpe beboerne å takle psykiske og fysiske plager, var å motivere dem til å bli med på aktiviteter. Flere av de ansatte var opptatt av å aktivisere de unge, ta dem med på fysiske eller andre aktiviteter som en form for distraksjon eller tidsfordriv. Ved stillesitting kunne det lett bli mye fokus på det vonde, og å få tankene over på andre ting ved hjelp av aktivisering var en vanlig strategi:

”nå har jeg begynt å strikke luer. Det er jo ikke alle som er interessert i det, men det er liksom bare å finne på et eller annet.”

”For å aktivisere dem i form av fysiske ting, det er bra for dem å være i fysisk form og de tingene der, tenker jeg, i forhold til deres mentale helse og sånne ting. Det er godt å få utløp for det.”

Realitetsorientering

Realitetsorientering var et begrep som noen av informantene nevnte som en god måte å hjelpe beboerne til å takle den usikre tilværelsen. De som snakket om dette var for det meste ansatte på mottak 2. Mest mulig konkret informasjon om hva som kan komme til å skje fremover, hvilke valg de har og hvilke utfall de forskjellige valgene kan få. De så på seg selv som informasjonsformidlere, og mente at selv om det noen ganger kunne høres brutalt ut så var dette det beste for beboerne i lengden:

”Da må vi jo si at du kan få negativt, og da skal du i utgangspunktet returnere. Og da gi informasjon om at de har noen valg. Og prøve å gi dem en følelse av fortsatt kontroll over sitt liv. (...) At de har en rekke valg, å returnere frivillig, og å nekte å reise, eventuelt bli uttransportert, de kan velge å forsvinne eller bo på ventemottak. Det er jo valg som de har, og som de kan ta. Og så gi dem informasjon om hvilke konsekvenser det vil få for deres liv.”

”Når folk har problemer så er realitetsorientering en übernødvendighet, det funker så bra. (...) Og jeg har sett at du kan få veldige reaksjoner på det, sånn i 1-3 dager. Men i etterkant da så ser du at personen har fått løftet et lodd fra skuldrene sine. For alle vil ha og trenger konkret informasjon.”

Realitetsorienteringen hjelper beboerne til å beholde følelsen av at det er de selv som bestemmer over deres eget liv, og konkret informasjon med minst mulig føringer gir dem mulighet til å selv vurdere mulighetene de har og til å vite hva de har å forholde seg til. Det kan hjelpe beboerne til å få en indre *locus of control*, en opplevd kontroll over sitt eget liv. Dette er viktig for å fremme resiliens hos beboerne (Agaibi & Wilson, 2005).

Nærhet og distanse

Et dilemma i relasjonen til beboerne som de aller fleste ansatte fortalte om, på begge mottakene, er balansen mellom nærhet og distanse. Denne balansen går mellom det å knytte seg følelsesmessig veldig nært til beboerne og å skape en distanse mellom seg selv og beboer. De fleste mente at det var nødvendig å finne en mellomposisjon, men det var ulike oppfatninger blant de ansatte om hvor denne mellomposisjonen skulle være og hvordan man skulle utføre den i praksis. Dette dilemmaet henger nøye sammen med de ansattes tanker om omsorgsrollen og hva de mener denne skal og ikke skal innebære. Her dreier det seg imidlertid om vurderingene og valgene som de ansatte tar i relasjonen til beboeren, og i forhold til dilemmaet om nærhet og distanse. Mange beskrev dilemmaet som vanskelig, men viktig å ta stilling til:

”Og det er vanskelig... for eksempel skal man gi en klem eller skal man ikke. I utgangspunktet skal man jo ikke være fysisk. Men så ser en at noen kanskje virkelig har behov for en nærhet, å føle at man blir sett. Er det feil, er det greit? Ting som det ikke finnes noe rett svar på, du må liksom kunne vurdere situasjonen der og da.”

Flere av de ansatte på det ene mottaket fortalte om en diskusjon som gikk på mottaket om hvordan man skal være miljøarbeider. Denne diskusjonen gikk primært på hvor nært man skal knytte seg til beboerne, og hvor grensene for nærhet går:

”For eksempel diskusjon rundt det å være privat og det å være personlig, det forholdet man har til beboere. Hvor går grensene... Og der er det veldig, sånn jeg opplever det i hvert fall så er det veldig forskjellige måter å tilnærme og forholde seg til det på. Og jeg føler ikke at jeg har fått noe sikkert svar om ’sånn skal det være’.”

”Ja, det er en balansegang det der (mellom det å være omsorgsperson og det å være nær), men jeg føler at den balansegangen der går mer på at andre her synes du går for langt. (...) Jeg har ikke noe problem med å være nær og å jobbe her.”

Når det ikke er noen konkrete regler på hvilke (om noen) situasjoner det er greit å gi en klem, hvor mye man skal prate om vonde ting med beboere og hvor personlig man kan være, så blir det til at den enkelte ansatt selv vurderer hva som er rett i hver enkelt situasjon. Og de ansatte gjør naturlig nok også ulike vurderinger i samme type situasjon. Noen velger å holde mer avstand enn andre, noen velger å involvere seg mer i enkeltpersoner.

I tillegg til å være en diskusjon blant de ansatte er dette et etisk dilemma som kan ha innvirkning på både en selv og på beboer og det finnes heller ikke noen regel som sier

akkurat hvor grensen går, i enhver situasjon. De ansatte må bruke skjønn i hver enkelt situasjon, og på den måten vurdere hva de skal gjøre. Flere nevnte at det er nærmest umulig ikke å bli følelsesmessig involvert, eller i hvert fall bli berørt av de skjebnene de møter på mottaket. Og det er viktig å skape en relasjon og bygge tillit til beboeren, men det er også veldig viktig å holde en viss avstand selv om det kan være vanskelig:

”Det høres ganske kynisk ut å si at det er transitt og at de skal videre, men det er fordi at man ser at det er til personens eget beste. Fordi de knytter seg veldig fort til mennesker. Så det at man sier ’ha det’ til veldig mange folk, det er jo klart at det er kjipt. Det er veldig mange som kommer hit som mangler omsorgspersoner, og kanskje alltid har gjort det også. Og når man får muligheten til å etablere et sånt forhold, så må man bremse litt.”

Det følger altså et ansvar med den rollen man har som ansatt og omsorgsperson på et mottak. Asylsøkerne skal gjennom mange ledd før de får opphold i Norge eller må reise tilbake, og på veien møter og forlater de mange mennesker som bryr seg om dem og som de bryr seg om. De ansatte har et ansvar for å ikke påføre beboerne unødvendig stress gjennom gjentatte brutte relasjoner, men samtidig så har de også et ansvar for å gi trygghet og omsorg til beboerne. Og dette forholdet er gjensidig: Flere av de ansatte snakket om at det ofte var tøft for dem når beboerne reiste, enten for å bosette seg i en kommune eller for å dra videre til neste mottak:

”man knytter seg jo nærmere noen mennesker enn andre, ut i fra hvilken mennesketype man er. Og så sender man bare folk videre. Og så vet vi ikke hvordan det går med dem. Du føler at du er med og gir litt håp til en del mennesker, da. Og så vet du at mange av disse bare blir sendt tilbake.”

Flere mente at det var best å ikke knytte for tette bånd, både for beboerens beste og for den ansattes beste.

Å balansere hensynet til beboer med hensynet til UDI

Et annet dilemma de ansatte fortalte om dreier seg om å veie hensynet til beboer opp mot hensynet til UDI. Det handler om den ansattes etiske og følelsesmessige forhold til beboeren og den ansattes forpliktelser overfor UDIs regler og vedtak. De ansatte er pålagt å følge de bestemmelser og vedtak som UDI gjør, og har samtidig et lojalitetsforhold og et tillitsforhold til beboerne. Flere la vekt på at man som ansatt av UDI var nødt til å være lojal og ikke rette kritikk mot de avgjørelsene som UDI tar. Samtidig syntes flere at det kunne være vanskelig å godta at UDIs ord er lov, spesielt når bestemmelsene ikke passet

inn med det de selv mente var det beste for de unge. I saker som den tidligere nevnte aldersvurderingen var det tydelig at de ansatte kunne komme opp i situasjoner hvor lojalitet til beboer og lojalitet til UDI ikke var kompatibelt:

”Det har vært snakk om at vi skal vurdere alder på beboere. Og det jeg har sagt om det er at jeg kommer til å slutte hvis det er aktuelt. Fordi det går på at hvis vi både skal være omsorgspersoner, så vil det være et utrolig tillitsdilemma. (...) Samtidig så i det at vi er omsorgspersoner og de som har daglig kontakt med de, så ville jeg sagt at enhver person som er her er under 18 år. Til fordel for dem.”

”vi påvirker hele asylprosessen deres. Er du mindreårig, så er du det, du får et helt annet grunnlag. Og det at vi skal være med på å avgjøre menneskeskjebner på et sånt synsegrunnlag, det er helt uholdbart. Men først og fremst fordi vi står i en posisjon som omsorgspersoner.”

”I jobben så forholder jeg meg på den enkle måten at de er her av den grunn at de har sagt at de er under 18 år, så jeg behandler dem som at de er under 18 år.”

Disse sitatene kommer fra informanter som i likhet med flere andre ikke ønsket å være en del av aldersvurderingen. Grunner som ble nevnt var blant annet at det er vanskelig å skille mellom en som er 17 og en som er 19 år og at det ville vært å misbruke deres tillit. Også de potensielt store konsekvensene for beboeren kom opp som en grunn til at de ansatte ikke ville være en del av aldersvurderingen. Det at det er stor forskjell på voksenmottak og mindreårig-mottak ble nevnt av flere på mottak 2, og dette var noe mange beboere også var opptatt av. På begge mottakene var det mange som mente at det var riktig at mottaksansatte stod helt utenfor saksbehandlingen og ikke hadde mulighet for å påvirke den. Men selv om de ikke har makt til å avgjøre søknaden, nevnte noen av de intervjuede at ansatte allikevel har noe kontroll over hva som skal skje videre med beboerne. Hvis de mener at en beboer trenger mer oppfølging, eller det er en beboer de ikke er i tvil om at er mindreårig, kan de rapportere til UDI om det. Og selv om den endelige avgjørelsen uansett tas av UDI, innebærer det allikevel en viss mulighet for påvirkning.

Det er tydelig at hensynet til beboeren i dette tilfellet veier tyngst, det er her mye av de ansattes lojalitet ligger. Når det er mulig velger den ansatte å beholde tilliten til både beboer og UDI, for eksempel ved å stå utenfor aldersvurderingen og ikke forplikte seg til å vurdere alder. Når de ikke er forpliktet til å melde fra til UDI om hvor gamle de tror beboerne er så unnlater de ikke å utføre en arbeidsoppgave, og de misbruker heller ikke beboerens tillit. Men hvis valget står mellom å gjøre noe som potensielt kunne fått

negative følger for asylsøkeren og å ikke følge UDIs bestemmelser, er ikke de ansatte i tvil. De er lojale mot beboerne og ønsker i det lengste å gjøre det som er best for dem.

De ansattes relasjon til arbeidsplassen

Hvordan de ansatte trives på jobben og hvordan de samarbeider med de andre ansatte har mye å si på enhver arbeidsplass, også et asylmottak. Alle de ansatte ble spurt om hvordan de trivdes i jobben sin, og uten unntak oppgav de at de trivdes godt. *Spennende, utfordrende, givende, gøy, meningsfull* og *allsidig* var beskrivelser som ble brukt for å beskrive jobben. Men også ord som *hektisk, slitsom, frustrerende, trist* og *krevende* kom opp i intervjuene. På tross av dette, og på tross av at mange negative sider ved jobben ble beskrevet i utførlighet, var det de positive sidene som veide tyngst hos de aller fleste. Det som i all hovedsak var begrunnelsen for den gode trivselen var arbeidsmiljøet og relasjonen til beboerne:

"(...)det er krevende på mange måter, og det er ikke veldig bra lønn, men miljøet er veldig bra. Arbeidsmiljøet. Og jeg har jo jobbet her i to år, så det betyr jo at jeg trives."

"(...) til tross for alt jeg har sagt til nå så elsker jeg denne jobben her, jeg trives så godt. Og det har mye med det kollegiale, det er veldig trivelig. (...) Men jeg må jo si det at det som driver meg aller mest er tilbakemeldingene jeg får fra de som bor her. Og all den takknemligheten som jeg opplever der. Og at en ser at en faktisk er noe for noen bare ved å være der."

Her er det tydelig at det først og fremst er de menneskelige relasjonene på arbeidsplassen som er grunnen til at de ansatte trives og blir i jobben sin. Flere av de ansatte la vekt på at et godt arbeidsmiljø blant de ansatte og god ledelse var viktig for at de selv skulle trives på jobb, men også viktig for beboerne. Et godt arbeidsmiljø innebar blant annet godt samarbeid de ansatte imellom. Noen nevnte det å *"snakke med samme tunge"* som viktig – at de ansatte samkjørte hva de sa og ikke gav motstridende beskjeder, for eksempel i forhold til regler internt på mottaket:

"At en ikke føler at det er litt sånn åpning hos noen i forhold til andre, så bruker de oss litt mot hverandre på ting, altså, det opplever vi jo av og til. Sånn at det å være veldig klar og bestemt på de samme tingene, sånn at det ikke er noen som er litt mer lempelige enn andre(...) Noe av det viktigste på et hus som dette her, det er å være samkjørte på lover og regler og rutiner. Det er veldig viktig for å ha det greit. For det blir fort galt i forhold til.. mellom ansatte og mellom beboere og ansatte, når det blir litt slinger i valsen på sånne ting."

Det kan altså gå utover en selv og beboerne dersom man tillater mer eller mindre enn de andre ansatte.

Kommunikasjon mellom ansatte og beboer var i noen tilfeller beskrevet som en utfordring. Hverdagslige misforståelser og kommunikasjonsproblemer var sett på som en morsom ting, noe man kunne tulle med og også en mulighet for å lære språk. Problemer kunne imidlertid oppstå når viktig informasjon skulle formidles. Mange av beboerne hadde naturlig nok dårlige norsk- og engelskkunnskaper, så når viktig informasjon skulle gis ble det brukt tolk. Men mye av denne informasjonen ble gitt på store informasjonsmøter, og ofte var det mye de ikke fikk med seg. De ansatte nevnte flere mulige grunner til dette. En er beboeres konsentrasjonsproblemer, en annen er at mange kvier seg for å fortelle at de ikke forstår. Og selv når det brukes tolk kan det være en språkbarriere der fordi temaene og begrepene som tas opp er ukjente, selv på eget språk. En ansatt forteller om at beboerne har vanskelig for å forstå ordet ”kanskje” selv om de kan engelsk:

”Maybe... det er et ord som ikke finnes. Selv om de kan flytende engelsk så er det sånn at de som er flyktninger og sånn, de... hvis de ikke får det de trenger med én gang, så er det ødelagt for alltid. Så hvis du sier 'tomorrow' så er det et begrep som de ikke forstår. (...) Det finnes ikke noe 'i morgen', alt skal skje nå. (...) jeg vet ikke om det er begrepsforståelse eller hva det er, men. At de ikke vet om de lever i morra, kanskje. Når vi sier 'tomorrow' så kan det like gjerne bety neste år.”

De ansatte ser at beboerne sliter med å henge med og forstå viktige ting, og de ser at det har med språk- og kulturforskjeller å gjøre, samtidig som tilleggsproblemer som konsentrasjonsvansker også spiller inn. Det er også lite de kan gjøre for å få dem til å henge med og forstå, annet enn å støtte og prøve å forklare dem så godt de kan. Det var dette som var strategien de fleste brukte når denne typen problematikk kom opp.

Den ansattes relasjon til UDI og andre instanser i samfunnet

Arbeidet på et asylmottak påvirker og blir påvirket av flere andre instanser i samfunnet, direkte eller indirekte. Asylmottak styres av UDI og driftsoperatør, og det kan oppstå situasjoner hvor det er nødvendig for de mottaksansatte å samarbeide med andre instanser som politi, legevakt, ungdomspsykiatri og barnevernet. Beskrivelsene av disse samarbeidsforholdene varierte på de to mottakene jeg besøkte. Kontrastene mellom de to

mottakene, blant annet når det gjelder dette temaet, er interessante og vil bli drøftet senere i oppgaven.

På mottak 1 oppgav de aller fleste at samarbeidet med disse instansene var godt, at oppfølgingen og hjelpen utenfra ble opplevd som viktig og som en ressurs. Her ble det også av flere understreket hvor viktig dette gode samarbeidet var:

”Så helsevesenet har vi veldig tett kontakt med. (...) Psykolog og. Så det er en del av det. Vi er nødt til å ha god kontakt med de. Politiet har vi og god kontakt med (...)”

”Jeg synes det fungerer stort sett veldig greit. I hvert fall i forhold til helsetjenesten. Og skolen, ikke minst. De er veldig greie å samarbeide med. Og idrettslag og bokseklubber, de er stort sett veldig positive i forhold til å samarbeide med oss.”

De var glade for det gode samarbeidet, og så på det som en nødvendighet for å kunne ta best mulig vare på beboerne på mottaket.

På mottak 2 var derimot de ansatte av en annen oppfatning. Her beskrev de aller fleste av de intervjuede at samarbeidet med UDI og andre instanser var vanskelig eller komplisert, at det gikk tregt og at det var vanskelig å få kontakt med og svar fra dem. Her ble det også etterlyst mer faglig fokus og veiledning, og det var flere som mente at de retningslinjene som fantes for arbeid med enslige mindreårige, ikke strakk til. Mange fortalte også om episoder der de følte at de ikke ble hørt, og at de måtte jobbe unødvendig mye for å få saker igjennom på beboerens vegne:

”de ser jo ikke disse ungdommene vi jobber med. For dem er de et bilde på en skjerm eller et registreringsnummer. Så det er ofte at jeg må kjempe og krangle meg til ting som jeg ikke skjønner at skal være så vanskelig. (...) i sånne situasjoner så må man kjempe for å få dem til å forstå at dette er mennesker, liksom. ”

Flere av de andre ansatte på dette mottaket opplevde også UDI som fjernt og lite tilgjengelig. UDI mangler den daglige og direkte kontakten med asylsøkerne, og dette ble av mange sett på som problematisk i forhold til at det er UDI som avgjør saken deres og i tillegg i stor grad bestemmer hvordan mottaket skal drives. Sitatet viser også at ifølge denne informanten er det nettopp denne avstanden som er grunnen til at UDI i visse tilfeller ikke tar avgjørelser som er til beboerens beste. I nærhetsetikken (Henriksen & Vetlesen, 2000) er den moralske henvendelse, ansikt til ansikt, utgangspunktet for handling. Denne mangler i noen tilfeller i forholdet mellom beboer og UDI.

Stadige endringer og omorganiseringer i UDI ble av noen beskrevet som en forstyrrende faktor i samarbeidet med UDI:

”...vi får ikke akkurat svar på dagen, altså. Med veldig mange henvendelser. Men jeg vet også at de har et press på seg. Men de driver og omorganiserer og ordner og styrer så mye, så det er så lite stabilt det vi har å forholde oss til. Og det opplever jeg som problematisk.”

Selv om det var forståelse for at omorganiseringene var vanskelig for UDI også, var det tydelig frustrerende ikke å vite hvem man kunne henvende seg til og når man kunne forvente å få svar. I tillegg til samarbeidet med UDI ble samarbeidet med andre instanser i lokalsamfunnet også av mange på dette mottaket beskrevet som problematisk:

”...det er fryktelig frustrerende for oss. For når vi ringer til legevakten så får vi av og til høre at “vi bruker så mye ressurser på disse innvandrerne og”... Samme med politiet. Helt sykt. Ja, det tar tid å hjelpe. Og det koster penger, selvfølgelig gjør det.”

Dette sitatet illustrerer godt beskrivelser som gikk igjen i flere av intervjuene på mottak 1 når det gjaldt hindringer for å få til et godt samarbeid: manglende vilje utenfra til å hjelpe og til å bruke ressurser på asylsøkere. Uklarheter rundt hvem som hadde ansvar for å tilby hjelp var også nevnt:

”Ja, det er liksom UDI og så er det barnevernet, og så er det politiet som ikke gjør noe. Vi har så mange eksempler på gutter som bare blir som en kasteball mellom... Det er liksom ingen som ingen som vil ta tak i det. ‘Det er ikke vårt ansvar, det er deres ansvar...’ Og dette her er ungdommer. Og det kan jeg innimellom bli oppgitt av.”

Her er det fortellinger om en ansvarsfraskrivelse fra flere av de stedene som de ansatte henvender seg til for hjelp på vegne av beboerne. Dette ble opplevd som frustrerende fordi de så hvordan det hadde innvirkning på beboerne. Frustrasjonen henger også her sammen med opplevelsen av at UDI ikke *ser* de ungdommene som merker konsekvensene av avgjørelsene deres.

Grad av identifikasjon med UDI

De intervjuede gav ulike beskrivelser av deres rolle i forhold til UDI og asylsystemet, og i hvilken grad de identifiserer seg med det systemet de er en del av. Mange, og de fleste av disse på mottak 1, beskrev mottaksdriftens rammer og UDIs bestemmelser som noe som kan og bør endres, noe som det var nødvendig å være kritisk til. En informant beskrev det som at hun følte det var *”dem mot UDI”*, at det var noe de jobbet *mot* i stedet for med. Det var fortellinger om en følelse av maktesløshet og lite mulighet for påvirkning. Andre,

de fleste av disse på mottak 2, beskrev rammene som noe som skulle godtas slik de var, rammer som mottaksansatte ikke var i en posisjon til å forandre og dette var heller ikke ønskelig eller nødvendig. Noen snakket om nødvendigheten av å respektere og være lojal overfor UDI, og de så på seg selv som formidlere av den asylpolitikken de er satt til å forvalte. Uansett om systemet ble oppfattet som noe foranderlig og kritikkverdig eller ikke, hadde de aller fleste holdningen at UDIs vedtak og bestemmelser måtte aksepteres og etterfølges, uansett om de var enig eller uenig i dem.

Samfunnsnivå

Temaene jeg har valgt å plassere i samfunnsnivået har sammenheng med ideologien og den kulturelle helhet som den ansatte befinner seg i, den norske kulturen, med de holdninger og ideologier som befinner seg her. Det dreier seg om holdninger til innvandring og asylsøkere samt de lover og regler som et asylmottak retter seg etter. Dette omfatter også Norges innvandringspolitikk og asylpolitikk, UDIs bestemmelser i forhold til mottak og den enkelte asylsøker samt driftsoperatørs tilrettelegging av arbeidsplassen. Hvordan de ansatte opplever disse faktorene vil kunne ha innvirkning på hvordan de trives på jobb, hvordan de utfører jobben sin og til syvende og sist kan det ha innvirkning på hvordan beboerne har det på mottaket.

Asylpolitikk og asylprosess

De fleste av de ansatte uttrykte en personlig interesse for asylpolitikk og hvordan asylprosessen var lagt opp. Mange hadde meninger om hvordan politikken burde vært annerledes og hvordan asylprosessen burde vært lagt opp på en annen måte, som for eksempel denne informanten:

”Men jeg tror at det er veldig viktig at de som får avslag, får det fort. Og blir sendt ut så fort som mulig. (...) Det er bedre å bare få gjennomført: ja eller nei. Det er selvfølgelig ikke så enkelt, men det burde vært det.”

Noen mente at asylprosessen burde effektiviseres for å forhindre at asylsøkere ventet på svar unødvendig lenge, fordi de så hvordan ventingen virket inn på asylsøkerne. Dette sitatet illustrerer også hvordan ansatte ser på systemet fra asylsøkernes ståsted, noe som gikk igjen i mange av intervjuene. De treffer dem daglig og har derfor mulighet for å se og snakke med dem og høre hvilke behov de har. Mange av forslagene om hvordan

prosessen burde vært annerledes (at det burde være kortere behandlingstid, mindre flytting fra mottak til mottak, at alle under 18 skal tas hånd om av barnevernet) begrunnet de derfor først og fremst med at de mente det var best for beboerne. Dette vitner om en sterk lojalitetsfølelse og en omsorg for beboerne. Det er beboernes hensyn som står i sentrum, og praktiske hensyn er vurdert som mindre viktige.

Samfunnets holdninger til asylsøkere og asylmottak

Mange av informantene var opptatt av holdninger til asylsøkere og asylmottak som de ble møtt av ellers i samfunnet. Noen var spesielt opptatt av hvordan media fremstilte et skjevt og unyansert bilde av deres arbeidsplass og beboerne:

”Når du kjenner historien som den er, og den historien i avisen blir noe helt annet, så er det klart at det er ikke bra. (...) Det opplever en jo når en jobber på mottak, at det er veldig mange som har meninger om innvandring og asylsøkere og mottak, sånn negativt.”

Det ble ofte beskrevet som frustrerende når media fremstilte asylsøkere eller asylmottak som noe overdrevet negativt for å selge aviser eller skape oppmerksomhet, når de selv hadde en helt annen oppfatning om hvordan det egentlig var. Hvordan asylbarn og enslige mindreårige asylsøkere ble behandlet av myndighetene var også et emne som mange av de intervjuede tok opp. Det var beskrivelser av hvordan dette var en gruppe som blir forskjellsbehandlet, som faller utenfor systemet og ikke blir behandlet slik de har krav på:

”Det er jo helt meningsløst. Og det er litt sånn, hadde et norsk barn rømt fra en barnevernsinstitusjon så hadde aldri det vært greit. Da hadde det vært ramaskrik. Mens dette er asylsøkere. Og det er den biten jeg synes kan være litt vanskelig, og det er vel en av grunnene til at jeg har jobbet her (...), det er en gruppe unge som blir glemt.”

De opplevde at beboerne på mottaket ble diskriminert og at lovbestemte rettigheter som gjaldt for norsk ungdom, ikke gjaldt for denne gruppa selv om de etter norsk lov og internasjonale konvensjoner har krav på det. Dette var for flere en kilde til frustrasjon, men også til engasjement for gruppen.

Oppsummerende diskusjon

Fokus i denne oppgaven har vært de ansatte på mottak for enslige mindreårige asylsøkere. Innenfor forskning på feltet er dette en gruppe hvis stemmer tidligere har vært viet liten oppmerksomhet. Oppgaven fanger mottaksansattes detaljerte beskrivelser av hvordan de opplever ulike aspekter ved jobben sin, og av spesiell interesse er det som er beskrevet som utfordringer og etiske dilemmaer. Oppgavens forskningsspørsmål peiler seg inn på hva mottaksansatte tenker om og hvordan de forholder seg til situasjoner eller temaer som kan være etisk vanskelige, eller hvor det ikke finnes ett rett svar. Mottaksansatte skal være omsorgspersoner for en gruppe unge mennesker som har vært utsatt for høy risiko, og som i tillegg er i en veldig usikker og vanskelig situasjon i forhold til hva som skal skje med dem i fremtiden. De er ansatt innenfor UDI-systemet, som er den instansen som tar avgjørelser i forhold til beboerens fremtid, og har selv minimal innvirkning på dette. Jobben deres er å støtte, ha omsorg for og skape tillitsforhold til beboerne i den tida de bor på mottaket, og samtidig har de et tillitsforhold og en lojalitet til arbeidsgiver og UDIs avgjørelser. Dette setter de ansatte i en posisjon hvor de er utsatt for å måtte vurdere og ta stilling til vanskelige etiske dilemmaer og lojalitetsdilemmaer, og dette har kommet tydelig frem i mange av intervjuene.

Omsorg

Fellesnevneren i alle intervjuene er fokuset på menneskelige relasjoner. Når de ansatte snakker om asylinstituttet, når de snakker om hva de gjør på jobb og hvordan de forholder seg til etiske dilemmaer og lojalitetsdilemmaer, så er det alltid de nære relasjonene som er i fokus. De tar omsorgsrollen sin alvorlig, og det er tydelig at de ansatte først og fremst vurderer dilemmaer ut fra hva de selv mener er best og hva som ikke vil føre til skade for de involverte. Det er relasjonen mellom beboer og ansatt som er i fokus og som er grunnlag for valgene de tar, ikke abstrakte moralske og etiske prinsipper om hva som er rett og galt. Måten de ansatte snakker om sin relasjon til beboerne, og hvordan de resonnerer seg frem til valg som har betydning for de unge, tyder dermed på at de handler i tråd med omsorgs- og nærhetsetiske prinsipper.

Omsorgsetikken tar utgangspunkt i menneskelige relasjoner, og de involverte i disse relasjonene vurderer hva de mener er det beste for den andre personen, og hva som ikke vil føre til skade (Pettersen, 2006). Det kom frem at det er mange ulike, og noen ganger motstridende, oppfatninger av hva som er beboerens beste og dermed er det også ulike måter å utøve omsorgsrollen på. Noen vektlegger å være nær og snakke med beboeren om de tingene som er vanskelig. Andre er overbevist om at det er viktig ikke å åpne opp for de vonde tingene på et tidlig tidspunkt i asylprosessen, fordi dette kan gjøre vondt verre for dem når de drar, og mister kontakten med den de har åpnet seg for. Den eneste retningslinjen hos UDI som sier noe om omsorg i relasjonen mellom ansatt og enslig mindreårig beboer, sier at *”den ansatte skal gi god omsorg til enslige mindreårige beboere”* (UDI, 2008a). Det er altså opp til den enkelte ansatt å tolke hva som er ”god omsorg”. Omsorg er et positivt ladet begrep, det sier noe om hva et annet menneske har godt av. Men det er også et subjektivt begrep, som det har kommet tydelig frem i denne oppgaven. De ansatte har ulike oppfatninger av hva omsorg innebærer, og det fører til uenigheter blant de ansatte om hva som er den ”rette” måten å gi omsorg på. Ikke minst fordi det er sterke følelser involvert. Når en ansatt er overbevist om at det en selv gjør er god omsorg, og det en annen gjør ikke er god omsorg, men snarere tvert imot, oppleves det som svært frustrerende. Når det er så ulike måter å definere hva omsorg er og ingen konkrete retningslinjer, blir det opp til den enkelte ansatt å vurdere hvordan man skal være omsorgsperson. På det ene mottaket ble det fortalt om en diskusjon blant de ansatte basert på motstridende personlige oppfatninger og overbevisninger om hvordan det var best å gi omsorg. De ansatte på dette mottaket uttrykte at de syntes det var vanskelig når de andre ikke delte disse synspunktene.

I jobben som miljøarbeider er det stort rom for å ta skjønnsmessige avgjørelser, og de har mulighet til å gi omsorg på ulike måter. De ansatte mener det er viktig å ha denne muligheten, men det er likevel flere som ønsker klarere retningslinjer, mer faglig fokus og mer veiledning om hva de skal gjøre i vanskelige etiske dilemmaer. Ikke bare for at de selv skal vite hva de skal gjøre, men også for at det skal være en felles standard for alle de ansatte som er fundert på fagkunnskap. Det er naturlig å spørre seg om retningslinjene som mottaksansatte har å forholde seg til er detaljerte nok og om de har en reell nyttefunksjon i en jobbhverdag som er preget av mange vanskelige valg og overveielser. Når det gjelder i hvilken grad de kunne være fysisk eller følelsesmessig nær de unge asylsøkerne, var det personlige overbevisninger som i mange tilfeller styrte hvordan de ansatte forholdt seg til denne balansen mellom nærhet og distanse. Ville det da være en

ressurs for de ansatte med mer detaljerte regler og retningslinjer som beskrev hva man skulle gjøre i vanskelige situasjoner, eller ville de føle det som en begrensning? Det er viktig å kunne ta skjønnsmessige avgjørelser og det er mange ulike behov i en beboergruppe. Den ansatte tilpasser omsorgen til den enkelte beboer. Samtidig er det umulig å ha detaljerte retningslinjer for alle situasjoner man kan komme til å møte. Men når alt blir opp til den enkelte å tolke uten at det finnes retningslinjer å støtte seg til, og hvis det blir for mye rom for skjønnsmessige avgjørelser, kan det sette de ansatte i enda vanskeligere situasjoner med hensyn til beboere, kolleger og seg selv. Ifølge Eriksen (2001) kan et for stort rom for skjønn også føre til at frontlinjebyråkratene (for eksempel de ansatte ved asylmottak) i siste instans ikke utfører den politikken som de er satt til å formidle. Man kan i tillegg tenke seg at beboere kan bli forvirret av å måtte forholde seg til ansatte med svært forskjellige oppfatninger av hva omsorg er. Som vi har sett kan det også oppstå frustrasjon og lite konstruktive diskusjoner blant kolleger, og dette kan bli tungt for den ansatte. Denne typen frustrasjon kom frem i noen av intervjuene. Mer detaljerte retningslinjer kan være en måte å unngå slik frustrasjon blant de ansatte.

De ansattes etterlysning av mer veiledning og faglig kunnskap bør tas på alvor. Samtidig er mange av de tingene de velger å gjøre for beboeren sammenfallende med hva forskning på resiliens har antydnet. Relasjonsbygging i seg selv er noe de ansatte var opptatt av, og ifølge resiliensforskning er minst én god relasjon til en jevnaldrende eller en voksen positivt for å fremme resiliensprosesser (Borge, 2008). Flere nevner også realitetsorientering som et godt verktøy for å hjelpe beboerne. Å gi dem konkret informasjon om hvilke valg de selv har og hvilke utfall de ulike valgene kan få, kan bidra til en følelse av en viss kontroll over sitt eget liv samt mulighet til å planlegge fremover i tid. Forskning på resiliens tyder på at dette er en faktor som kan fremme resiliensprosesser hos unge som har vært gjennom krig og flukt (Agaibi & Wilson, 2005; Borge, 2008). De ansatte som velger å bruke realitetsorientering i arbeidet med de unge begrunnet ikke dette med forskning eller faglig kunnskap. De brukte dette verktøyet fordi de så at det fungerte, og at beboerne så ut til å ha godt av det. Gjennom samhandling med beboerne lærte de seg hvilke ting som gav gode resultater. I forskningen på unge asylsøkere slås det fast at denne gruppen er i høy risiko for å utvikle varige psykiske vansker, men de ansatte snakker ikke direkte om dette. Deres oppgave er her og nå, de gjør de tingene som de opplever at fungerer på en god måte i øyeblikket.

De ansattes fokus på her og nå var noe jeg ikke forventet å finne før jeg satte i gang med intervjuene. Jeg forventet å finne mye frustrasjon i forhold til beboernes usikre

fremtid og hvordan de skulle forholde seg til deres vonde fortid. Det var lite av dette, og på begge mottakene kunne det se ut som at det å fokusere på beboernes tid på mottaket, her og nå, var en slags overlevelsesmekanisme for mange av de ansatte. De ansatte fokuserte på at uansett hvor de skal etter de har vært på mottaket, og uansett hva som har skjedd før, så gjelder det å gjøre tida på mottaket best mulig. Skolegang og trygge relasjoner til voksne og jevnaldrende er ting som de i alle tilfeller vil dra nytte av.

Hvordan de ansatte utfører og tenker om omsorg og beboerens omsorgsbehov, påvirkes både av faktorer på samfunnsnivå, gjennom samfunnets behandling av enslige mindreårige asylsøkere, og av relasjonsnivå, hvordan de ansatte opplever relasjonen til dem. De ansatte forteller at de opplever at de unge asylsøkerne blir diskriminert i forhold til norske mindreårige, og at de faller utenfor systemet. Dette øker engasjementet og omsorgen hos mange av de ansatte. Det påvirkes også av relasjonen til beboeren. Etter hvert som de ansatte blir kjent med beboerne så ser de tydeligere hva den enkelte har behov for, og de ser hvilke ting som gjør hverdagen lettere for de unge asylsøkerne.

Lojalitet

Alle de ansatte forteller om en lojalitet til beboeren, og for mange er det *først og fremst* hos beboeren lojaliteten ligger. Det er de unge asylsøkerne de går på jobb for, det er dem de treffer hver dag og har et omsorgsansvar for. Samtidig forteller de ansatte også om en lojalitet til arbeidsgiver og UDI, men det var litt ulike måter å uttrykke denne på. En del av de ansatte var ikke enige i mange av de avgjørelsene som UDI tok, men anerkjente likevel at som ansatt på mottak så måtte man være lojal mot UDI og godta deres avgjørelser. De følte at UDI var en instans de jobbet mot og ikke med, og noen ganger var det vanskelig å godta deres bestemmelser. De som beskrev deres lojalitetsforhold til UDI på denne måten var ofte de som prøvde å gjøre og kreve mer på beboernes vegne, og som fortalte om et vanskelig samarbeid med UDI, og de aller fleste av disse jobbet på mottak 2. De var kritiske til flere av UDIs bestemmelser og var opptatt av å prøve å endre på det som burde endres på, ifølge dem. På den andre siden var det en del av de ansatte som følte en større lojalitet til UDI og arbeidsgiver og mente at det ikke var hensiktsmessig eller nødvendig å være kritiske til dem. De godtok og aksepterte de avgjørelsene som UDI tok, og så det ikke som sin oppgave å stille spørsmål ved det. Hvis de skulle være kritiske og på en eller annen måte formidle dette til beboerne, så var dette også veldig uheldig. Det kunne gjøre det vanskeligere for de unge å akseptere de avgjørelsene som fikk

konsekvenser for deres liv. Denne gruppen av informanter følte en sterkere lojalitet til UDI. Dette var nesten utelukkende den gruppen av informanter som også oppgav at de hadde et godt samarbeidsforhold til UDI, og de fleste av dem jobbet ved ordinærmottaket, mottak 2.

Begge måtene som er brukt for å beskrive lojalitet til UDI, viser de ansattes etiske tenkning og omsorg for beboeren. På transittmottaket, mottak 1 var det en sterkere tendens til at de ansatte var kritisk til de av UDIs avgjørelser hvor de mente at beboerens beste ikke ble ivarettatt. På mottak 2 var det en sterkere tendens til at de ansatte opplevde at de unge hadde det etter forholdene bra, og at det dermed ikke var nødvendig å være kritiske til UDIs avgjørelser og bestemmelser. De ansattes måter å uttrykke lojalitet i intervjuene hadde klare sammenhenger med deres måter å vurdere etiske dilemmaer på. Hensynet til beboerne kommer først, selv om de også føler en forpliktelse til UDI og arbeidsgiver. De ønsker det beste for beboerne og de er lojale mot arbeidsgiver, men opplever at noen ganger er de to hensynene ikke mulig å forene.

De som jobber i asylmottak er ansatt i et system som er sterkt politisert og politisk betent, og de blir i praksis formidlere av asylopolitikken som er bestemt av myndighetene. Deres arbeidsplass er til stadighet gjenstand for debatter i media og blant politikere. Mange av de ansatte i denne undersøkelsen var selv kritiske til systemet de jobbet innenfor og politikken som ble ført, og hadde sterke meninger om hvordan de mente det burde vært annerledes. Her er det tydelig at de ansattes lojalitet påvirkes av forhold på både individnivå, relasjonsnivå og samfunnsnivå. Deres arbeidssted er gjenstand for politisk debatt på samfunnsnivå, og de ansatte i denne studien hadde ofte personlige følelser og individuelle meninger knyttet til debatten om asyl og asylsøkere. Samtidig påvirkes deres lojalitet til arbeidsgiver av relasjonen og omsorgsforholdet de har til beboerne. Dette setter dem i en posisjon som genererer mange vanskelige situasjoner og etiske dilemmaer, og dette var også noe som kom tydelig frem i mange av intervjuene. Deres posisjon som omsorgspersoner for beboerne i tillegg til lojale arbeidstakere gjorde det også mer komplisert å forholde seg til disse situasjonene.

Mottakene

De to mottakene som er undersøkt i denne oppgaven, er forskjellige på flere måter. Det er forskjeller i hvordan de to mottakene drives, hvilken mottakstype det er og hvor de er lokalisert. Det var også tydelige forskjeller i hvordan de ansatte snakket om beboerne, om

deres relasjon til beboerne og deres relasjon til samarbeidspartnere utenfor mottaket. Mottak 2 er et mindre mottak enn mottak 1, og ligger i en mindre by. Mottak 2 er et ordinært mottak mens mottak 1 er et transittmottak, og beboerne tilbringer lenger tid på ordinærmottaket enn på transittmottaket. På ordinærmottaket venter de på svar på søknaden, og de har et skoletilbud og et fritidstilbud som er stabilt over en lengre periode enn på et transittmottak. Det at det er en mindre by og et mottak hvor beboerne oppholder seg over lengre tid kan føre til at det blir mer nærhet mellom beboerne og lokalsamfunnet, og også mer fysisk nærhet mellom mottaket og de instansene det samarbeides med. I nærhetsetikken er både fysisk og emosjonell nærhet et utgangspunkt for den moralske fordringen (Vetlesen, et al., 1996). Det var en tydelig forskjell i hvordan de ansatte på de to mottakene snakket om samarbeidet med UDI og andre instanser. Det er mulig at lokalsamfunnet og samarbeidsinstanser ved mottak 2 i sterkere grad føler et moralsk ansvar overfor de unge asylsøkerne, og at samarbeidet derfor oppleves som bedre for de ansatte der. Med et nærere forhold mellom UDI og mottaket kan man anta at de ansatte lettere kan få en opplevelse av at beboerne på mottaket blir sett, og at de selv blir hørt når de trenger assistanse eller svar.

Det var også en tydelig tendens til at de ansatte på mottak 2 snakket om beboerne på en viss måte: de var opptatt av at beboerne hadde det godt og trygt på mottaket, at de hadde skoletilbud og fritidstilbud som gjorde at de hadde det så bra som etter forholdene mulig. De ansatte ser at beboerne uten tvil har det vanskelig i kraft av å være unge, på flukt og uten familie, men så langt det var mulig klarte de å gi et godt tilbud til dem. Det er fristende å trekke konklusjonen at de ansatte følte det på denne måten fordi de hadde et godt forhold til hjelpeapparatet i lokalsamfunnet. Men det spiller også inn at beboerne hadde vært der i lengre tid, de hadde fått tid til å roe seg ned og bli kjent med lokalsamfunnet på en måte som er betydelig vanskeligere på et transittmottak.

Mottak 1 er større, det ligger i en større region og har flere beboere som er der over en kortere tidsperiode. Dette gjør at det er mindre nær kontakt mellom miljøarbeiderne og UDI, denne kontakten går for det meste gjennom de kontoransatte på mottaket. Kanskje er dette en av grunnene til at de ansatte opplever samarbeidet på den måten de gjør. I tillegg er mottak 1 et transittmottak, noe som gjør at det skiller seg fra mottak 2 når det gjelder hvilke ting som skjer her, hvor lenge asylsøkerne bor her og hvor de er i asylsøkerprosessen. Når de kommer på transittmottak har de ikke vært så lenge i Norge, så alt fra språk og kultur til klima og natur er nytt for de aller fleste. Her tilbringer beboerne svært kort tid i forhold til på ordinært mottak, selv om mange på grunn av lang

saksbehandlingstid tilbringer lenger tid på transittmottak enn det som er den uttalte politiske målsetningen i dag. Når de er på transittmottaket er det mange trinn i asylprosessen de skal gjennom, og mange ting som skal avklares. Asylintervju, helsesjekk og alderstest er ting som opptar beboer og de ansatte i den tida de er her. På ordinært mottak har beboerne vanligvis vært gjennom disse tingene, og de venter bare på svar på asylsøknaden. Her har beboeren i større grad mulighet for å skape en slags hverdag, med skole og fritidsaktiviteter. Dette setter premisser for miljøarbeidet og omsorgsarbeidet i de ulike mottakene.

Begrensninger i undersøkelsen

Mottakene som er studert i denne oppgaven er forskjellige på mange måter, både når det gjelder størrelse, antall beboere, lokalisering og funksjon. Forskjellene mellom transittmottak og ordinære mottak kan ha konsekvenser for forutsetningene for omsorg og relasjonsbygging, og det kan stilles spørsmål ved om det er hensiktsmessig og gjennomførbart å sammenligne de to. Det var også klare forskjeller i hvordan de ansatte på de to mottakene snakket om bestemte temaer. Dette kan ses på som en metodisk begrensning i oppgaven, fordi funnene fra de to mottakene vanskelig kan sammenlignes. Måten man forholder seg til beboer på, hvordan samarbeidet mellom mottak og lokalmiljø er, vil nødvendigvis være ulikt når mottakene har så forskjellig funksjon og form. På et mottak hvor man vet at asylsøkerne ikke skal tilbringe mer enn 2-3 uker, vil en ansatt ha et annet utgangspunkt for å skape en relasjon enn hvis de på forhånd vet at asylsøkeren skal bo på mottaket i flere måneder. Et annet metodisk grep kunne vært å intervju ansatte på to transittmottak eller på to ordinære mottak. På den måten ville det være mindre problematisk å sammenligne datamaterialet fra de to mottakene.

Jeg vil likevel hevde at funnene i undersøkelsen er interessante. De er tematisk interessante fordi de sier mye om hvilke utfordringer og etiske dilemmaer de ansatte opplever, og hvordan de forholder seg til dem. I tillegg viser de en bredde og en variasjon i hvordan de som arbeider med enslige mindreårige opplever og utfører jobben sin. Funnene antyder også at deler av variasjonen kan ha en sammenheng med hva slags mottakstype det er, og dette er et viktig poeng som bør tas i betraktning når det utformes retningslinjer og stillingsbeskrivelser for ansatte i ulike typer mottak. Oppgavens opprinnelige målsetning var heller ikke først og fremst å sammenligne de to mottakene,

men snarere å beskrive nyansene og variasjonen i tankene og opplevelsene til de som arbeider med enslige mindreårige.

Funnene viser også at på tross av store forskjeller mellom mottakene, er det likevel mange likheter i hvordan de ansatte opplever jobben sin. De ansatte på begge mottakene hadde mye omsorg for de enslige mindreårige asylsøkerne, og deres engasjement og omsorg for denne gruppen var det som var styrende for alle de ansatte. Selv om de ansatte hadde ulike måter å definere omsorgsbegrepet på, var de opptatt av å gjøre det som de mente var det beste for beboeren. De ansatte forteller om utfordringer av etisk art, utfordringer som utløses av deres posisjon som omsorgspersoner for en gruppe unge mennesker med en usikker fremtid og en vond fortid, og samtidig ansatt i det systemet som tar avgjørelser som får konsekvenser for de unges liv. Hvor nært skal man knytte seg til beboeren? Hvor skal lojaliteten ligge? Dette var spørsmål som mange av de ansatte var opptatt av.

Avsluttende kommentarer

Mange av de ansatte uttrykte en overraskelse over at det var de som var fokus i min studie, en positiv overraskelse over at det de hadde å si var forskningsmessig interessant. Ansatte på asylmottak er en gruppe som i liten grad har vært studert tidligere, og som samtidig arbeider tett på de unge asylsøkerne i deres hverdag på mottaket. Derfor er deres stemmer viktig å lytte til. Funnene fra denne oppgaven kan være en inngang til å se nærmere på denne gruppen. Oppgaven kan danne et utgangspunkt for å utarbeide mer spissede problemstillinger og forskningsspørsmål for videre forskning om ansatte på asylmottak. I tillegg kan den brukes i arbeidet med å se på om det er nødvendig med ytterligere veiledning og faglig opplæring av denne personalgruppen.

Funnene i denne oppgaven antyder at ytterlige veiledning og opplæring kan være nødvendig, og mange av de ansatte etterlyste også nettopp dette. Jeg vil derfor hevde at miljøarbeid og omsorgsarbeid ved asylmottak for enslige mindreårige asylsøkere er et yrkesområde som bør styrkes. Det finnes faglige retningslinjer som gir råd i forhold til omsorgsarbeid med enslige mindreårige asylsøkere, og hvordan man som ansatt kan hjelpe de unge med å bearbeide opplevelser fra krig, konflikt, flukt, tap og eksiltilværelse (UDI, 2000). Men ut fra det de ansatte i denne undersøkelsen har gitt uttrykk for, så er det lite fokus og bevissthet på dette i praksis, og i jobbhverdagen på mottaket. I tillegg mangler det støtte i å håndtere etiske dilemmaer som denne personalgruppen, ved å være i

den posisjonen de er i, kan oppleve. Grundigere opplæring, mer faglig fokus og undervisning i etiske problemstillinger samt de unges behov og ressurser er viktig for at de som arbeider med dette skal kunne ha et faglig fundament og en trygghet i jobben sin. Viktig er også kontinuerlig veiledning for de ansatte, både med faglige ressurspersoner og med kolleger. Konsultasjon med en fagperson om en vanskelig situasjon eller et etisk dilemma, kan styrke deres trygghet på at de tar faglig forsvarlige avgjørelser. UDI og driftsoperatør bør også legge opp til at de ansatte kan snakke med hverandre og gi uttrykk for dilemmaer de synes er vanskelige å ta stilling til. Kollegaveiledning kan være en verdifull ressurs fordi de ansatte selv har ulike erfaringer og vet hva som har fungert i andre situasjoner. Et større faglig fokus og undervisning i hvordan traumer har innvirkning på de unge asylsøkerne og hvordan det kan få innvirkning på dem som arbeider med traumatiserte mennesker, kan også virke forebyggende på vikarierende traumatisering og "compassion fatigue" hos de ansatte (Friedman, 2002). Felles retningslinjer for situasjoner hvor man kan oppleve etiske dilemmaer kan også være en ressurs for denne gruppen. Eksempler på slike situasjoner som har kommet frem i denne oppgaven er dilemmaet om nærhet eller distanse i omsorgsrelasjonen til beboer, og dilemmaet om lojalitet til beboer eller arbeidsgiver i forbindelse med aldersvurdering og usikkerhet rundt beboers alder. Mer detaljerte retningslinjer og en grundigere gjennomgang av disse temaene kan være en støtte for de ansatte når de skal ta et valg i vanskelige situasjoner de kommer opp i. Det kan også forhindre uenigheter og lite konstruktive diskusjoner blant de ansatte på mottakene om hva som er "det rette" å gjøre.

De ulike mottakstypene setter ulike premisser for relasjonsbygging mellom beboer og ansatt, og det antydes også i denne undersøkelsen at variasjonen i hvordan bestemte tema oppleves for de ansatte, kan ha en sammenheng med dette. Denne kunnskapen må tas i betraktning når retningslinjer og stillingsbeskrivelser for ansatte ved de ulike mottakstypene utarbeides.

Litteraturliste

- Agaibi, C. E. & Wilson, J. P. (2005). Trauma, PTSD, and Resilience: A Review of the Literature. *Trauma Violence Abuse*, 6(3), 195-216.
- Ager, A. (1997). Tensions in the psychosocial discourse: implications for the planning of interventions with war-affected populations. *Development in practice*, 7(4), 402-407.
- Barne- og familiedepartementet. (2001). *Håndbok for kommunene om arbeid med enslige mindreårige asylsøkere og flyktninger*.
- Bhabha, J. (2004). Seeking asylum alone: treatment of separated and trafficked children in need of refugee protection. *International Migration*, 42(1), 141-148.
- Borge, A. I. H. (2008). *Resiliens: risiko og sunn utvikling*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Boyatzis, R. E. (1998). *Transforming qualitative information: thematic analysis and code development*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77-101.
- Brekke, J.-P., Aarset, M. F., Andenæs, K. & Lidén, H. (2010). *Innvandring og flukt til Norge. En kunnskapsgjennomgang 1990-2009*. Oslo: Institutt for samfunnsforskning.
- Cemlyn, S. & Briskman, L. (2003). Asylum, children's rights and social work. *Child & Family Social Work*, 8(3), 163-178.
- Conrad, D. & Kellar-Guenther, Y. (2006). Compassion fatigue, burnout and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 30(10), 1071-1080.
- Dyregrov, A., Gjestad, R., & Raundalen, M. (2002). Children exposed to warfare: A longitudinal study. *Journal of Traumatic Stress*, 15(1), 59-68.
- Eriksen, E. O. (2001). *Demokratiets sorte hull. Om spenningen mellom fag og politikk i velferdsstaten*. Oslo: Abstrakt Forlag.
- Friedman, R. (2002). The Importance of Helping the Helper. *Trauma and Child Welfare*. Hentet fra http://www.vachss.com/guest_dispatches/friedman.html
- FN. (1951). FNs flyktningkonvensjon.
- FN. (1984). FNs torturkonvensjon.
- FN. (1990). FNs konvensjon om barns rettigheter.
- Gilligan, C. (1982). *In a different voice: psychological theory and women's development*. London: Harvard University Press.
- Henriksen, J.-O. & Vetlesen, A. J. (2000). *Nærhet og distanse: grunnlag, verdier og etiske teorier i arbeid med mennesker*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Hjelde, K. H. & Stenerud, E. (1999). *Kultur, slekt og mestring: en evaluering av arbeidet med enslige mindreårige flyktninger i Oslo* (1). Oslo: Barne- og familieetaten.
- Holloway, I. & Todres, L. (2003). The status of method: Flexibility, consistency and coherence. *Qualitative Research*, 3(3), 345-357.
- Kjørstad, M. (2005). Between professional ethics and bureaucratic rationality: the challenging ethical position of social workers who are faced with implementing a workfare policy. *European Journal of Social Work*, 8(4), 381-398.
- Knudsen, J. (1992). *Chicken wings: refugee stories from a concrete hell*. Bergen: Magnat Forlag.

- Kohli, R. & Mather, R. (2003). Promoting psychosocial well-being in unaccompanied asylum seeking young people in the United Kingdom. *Child & Family Social Work*, 8(3), 201-212.
- Kvale, S. (1997). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Machel, G. (1996). Impact of armed conflict on children. *New York: United Nations*.
- Marks, D. F. & Yardley, L. (2004). *Research methods for clinical and health psychology*. London: Sage.
- Melzak, S. (1995). Refugee children in exile in Europe. I J. Trowell & M. Bower (ed), *The emotional needs of young children and their families: Using psychoanalytic ideas in the community*, (s. 256-263). New York: Routledge.
- Neumayer, S. M., Skreslett, A., Borchgrevink, M. C. & Gravråkmø, S. (2006). *Psykososialt arbeid med flyktningbarn. Introduksjon og fagveileder*. Oslo: NKVTS.
- NOAS & Redd Barna (2006). *"Mamma vet hvor gammel jeg er" En kartlegging av aldersvurderingen av enslige mindreårige asylsøkere*. (06) Oslo: Redd Barna
- Norsk psykologforening. (1998). *Etiske prinsipper for nordiske psykologer*.
- Oppedal, B., Seglem, K. B., & Jensen, L. (2009). *Avhengig og selvstendig. Enslige mindreårige flyktningers stemmer i tall og tale*: (11) Oslo: Nasjonalt folkehelseinstitutt.
- Pettersen, T. (2006). Omsorg som etisk teori. *Norsk filosofisk tidsskrift*, 41(2), 151-163.
- Pettersen, T. (2008). *Comprehending care: problems and possibilities in the ethics of care*. Lanham, Md.: Lexington Books.
- Redd Barna. (2004). *Ingen her vet at jeg ikke tør sove. Rapport med tilråkning om tilsynsmodell for enslige mindreårige asylsøkere*. (30) Oslo: Redd Barna.
- Redd Barna. (2010). Svikter asylsøkerbarna nok en gang. Hentet 03.11.10, fra http://www.reddbarna.no/default.asp?MARK_SEARCH=YES&SEARCH_ID=s1&V_ITEM_ID=26533
- Regjeringserklæring. (2009). *Politisk plattform for flertallsregjeringen, 2009-2013*.
- Schancke, V. (1995). *Alene mellom sikkerhet og usikkerhet: enslige mindreårige flyktninger og asylsøkere: historier om bakgrunn, flukt og første tiden i eksil*. Sjøvegan: Psykiatrisk poliklinikk for Indre Sør-Troms, Seksjon for barne- og ungdomspsykiatri.
- Solberg, A. (1997). *Enslige mindreårige flyktninger og asylsøkere: en kunnskapsstatus*. Bergen: Senter for samfunnsforskning, Universitetet i Bergen.
- Sourander, A. (1998). Behavior problems and traumatic events of unaccompanied refugee minors. *Child abuse & neglect*, 22(7), 719-727.
- Trowell, J. & Bower, M. (1996). *The Emotional needs of young children and their families: using psychoanalytic ideas in the community*. New York: Routledge.
- UDI. (2000). *Faglige retningslinjer for arbeidet med enslige mindreårige i statlig mottak*.
- UDI. (2008a). *Krav til etiske retningslinjer for statlige mottak*.
- UDI. (2008b). *Kravspesifikasjonen til driftsreglementet (Kravspesifikasjonen)*.
- UDI. (2010). Asyl - tall og trender. Hentet 30.09.10, fra <http://www.udi.no/Sentrale-tema/beskyttelse/Asylsokere-og-flyktninger/Asyl---tall-og-trender/>
- UNHCR. (2010). *Asylum Levels and Trends in Industrialized Countries, 2009*: UNHCR.
- Vetlesen, A. J., Bauman, Z., Nortvedt, P. & Andersen, S. (1996). *Nærhetsetikk*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Hero (2010). Ledige stillinger i Hero. Hentet 30.09.10, fra http://hero.no/ledige_stillinger/%28valg%29/Hjem

Zion, D., Briskman, L. & Loff, B. (2009). Nursing in asylum seeker detention in Australia: care, rights and witnessing. *British Medical Journal*, 35(9), 546-551.

Informasjonsskriv

Forespørsel om å delta i intervju i forbindelse med en masteroppgave

Jeg er masterstudent i kultur- og samfunnspsykologi ved Universitetet i Oslo, og holder nå på med den avsluttende masteroppgaven. Temaet for oppgaven er arbeidet på et mottak for unge asylsøkere, og hvordan det oppleves å jobbe her. Jeg er interessert i hvordan de ansatte tenker om de problemstillingene som kan oppstå i den tiden asylsøkerne bor på mottaket.

For å finne ut av dette, ønsker jeg å intervju ansatte på mottak for enslige mindreårige asylsøkere. Intervjuene vil være i form av en samtale, hvor ulike temaer i forbindelse med problemstillingen ovenfor vil bli diskutert. Fokuset vil være på hvordan de ansatte tenker om og beskriver ulike problemstillinger rundt det å jobbe i et asylmottak.

Jeg vil bruke båndopptaker og ta notater mens vi snakker sammen. Intervjuet vil ta omtrent en time, og vi blir sammen enige om tid og sted.

Det er frivillig å være med og du har mulighet til å trekke deg når som helst underveis, uten å måtte begrunne dette nærmere. Dersom du trekker deg vil alle innsamlede data om deg bli slettet. Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt, og ingen enkeltpersoner vil kunne kjenne seg igjen i den ferdige oppgaven. Opplysningene anonymiseres og lydopptakene slettes når oppgaven er ferdig, innen utgangen av november 2010.

Dersom du har lyst å være med på intervjuet, er det fint om du tar kontakt med meg så kan vi avtale intervjutid. Det er også veldig fint hvis du skriver under på den vedlagte samtykkeerklæringen og tar den med på intervjuet.

Studien er meldt til og godkjent av Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste A/S.

Med vennlig hilsen Astrid Horn Hogstad

Samtykkeerklæring:

Jeg har mottatt informasjon om studien av ansatte på asylmottak og ønsker å stille på intervju.

Signatur Telefonnummer.....

Godkjenningsbrev fra NSD

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 985 321 884

Nora Sveaass
Psykologisk institutt
Universitetet i Oslo
Postboks 1094 Blindern
0317 OSLO

Vår dato: 05.10.2009

Vår ref: 22675 / 2 / LMR

Deres dato:

Deres ref:

KVITTERING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 28.09.2009. Meldingen gjelder prosjektet:

| | |
|----------------------|---|
| 22675 | <i>Etiske og praktiske dilemmaer for ansatte på et asylmottak</i> |
| Behandlingsansvarlig | Universitetet i Oslo, ved institusjonens øverste leder |
| Daglig ansvarlig | Nora Sveaass |
| Student | Astrid Horn Hogstad |

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

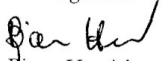
Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, vedlagte prosjektvurdering - kommentarer samt personopplysningsloven/-helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

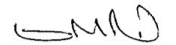
Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 05.05.2010, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen


Bjørn Henrichsen


Linn-Merethe Rød

Kontaktperson: Linn-Merethe Rød tlf: 55 58 89 11
Vedlegg: Prosjektvurdering
Kopi: Astrid Horn Hogstad, Grünersgate 9 B, 0552 OSLO

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrre.svarva@svt.ntnu.no
TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@sv.uit.no

Intervjuguide

Område 1: de unges tid på mottaket.

- Hvordan synes du det er å jobbe her?
- Hvordan trives du her, og hva er bra/vanskelig? Hvorfor/hvordan?
- Hvilke roller opplever du at du har på jobb?
- Hvordan opplever du at de unge har det mens de er her på mottaket?
- Asylsøkerne skal gjennom forskjellige faser, trinn underveis i saksbehandlingsprosessen. Hvordan opplever du at de unge takler disse forskjellige trinnene eller fasene? Er det noe du selv synes er vanskelig, noen ting som er vanskeligere enn andre?
- Hvordan opplever du at det er å snakke med beboerne om eventuell retur? Hvordan er retursamtalene? Om eventuell bosettelse i Norge?
- Alderstesting og alder. Hvilke tanker har du om det?

Område 2: beboernes mestring

- Hva tror du det er som er vanskeligst for dem?
- Hva tenker du at er det viktigste dere som ansatte kan gjøre for at tida deres her skal bli lettere å håndtere?
- Hva er det viktig at dere sier til dem, at dere gjør for dem?
- Hvordan kommunisere med dem? Hvilken rolle spiller språket?
- Kan du fortelle om en situasjon som du kom opp i, hvor du merket at en beboer hadde det vanskelig? Hva gjorde du? Hvorfor?
- Hvordan jobber du/hva gjør du i din jobbhverdag med tanke på å skape en trygg ramme for beboerne?

Område 3: rammene rundt ditt arbeid.

- Hva slags opplæring har dere hatt i forhold til retningslinjer, hva man skal gjøre i bestemte situasjoner? Hvordan opplever du at slik opplæring er? Positiv/negativ, begrensning/ressurs...
- Hvordan opplever du at det er å følge disse retningslinjene i praksis, i jobbhverdagen?
- Det er en del debatt om asylpolitikk i media og i politikken. Har du noe forhold til dette? Påvirker det deg i jobben din på noen måte? Hvordan?